الممارسات الفضلى خدمات الإسعاف في الحالات الخطرة

نتيجة ورش العمل التي استضافها الصليب الأحمر الكولومبي سويًا مع الصليب الأحمر اللبناني، بمشاركة إثني عشر جمعيات وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

HEALTH CARE IN DANGER IT'S A MATTER OF LIFE & DEATH

Norwegian Red Cross

This publication was supported by the Norwegian Ministry of Foreign Affairs

الممارسات الفضلى خدمات الإسعاف في الحالات الخطرة

نتيجة ورش العمل التي استضافها الصليب الأحمر الكولومبي سويًا مع الصليب الأحمر اللبناني، بمشاركة إثني عشر جمعيات وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

المبادئ السبعة الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

الإنسانيّة نشأت الحركة الدوليّة للصليب الأحمر والهلال الأحمر من الرغبة في تقديم المساعدة للجرحى في ساحة المعركة من دون أي تمييز وهي تعمل على التخفيف من حدّة المعاناة الإنسانيّة والحيلولة دون وقوعها وفقًا لقدراتها الوطنيّة والدوليّة في أي مكانٍ. وإنّ الهدف منها هو حماية الأرواح والصحّة واحترام كرامة الإنسان. وإنّها تعزز التفاهم والصداقة والتعاون المتبادل والسلام الدائم بين الشعوب كلّها .

عدم التحيّز إنّها تتعامل من دون تمييز أو تفرقة على أساس الجنسيّات أوالأعراق أوالمعتقدات الدينيّة أوالطبقات الإجتماعيّة أوالآراء السياسيّة. وتخففّ من معاناة الأفراد المنكوبين مُنقادة بدافع حاجاتهم فقط، مع إعطاء الأولويّة لأكثر الحالات تضرّرًا .

الحياد بغية التمتّع بثقة الجميع، كان واجبًا على الحركة أن لا تدعم أحد الأطراف في النزاعات أو التورّط في جدالٍ سياسيّ أو عرقيّ أو دينيّ أو عقائديّ في أي وقتٍ كان .

الاستقلال تتمتّع الحركة بالإستقلاليّة. ففي الوقت الذي تتبع الجمعيّات الوطنيّة أجهزة الخدمات الإنسانيّة لحكوماتها وتخضع لقوانين دولها الموقّرة، كان لازمًا عليها أن تحافظ على إستقلالها بحيث تكون قادرة على التحرّك وفقًا لمبادئ الحركة في كلّ وقتٍ .

الخدمة التطوّعيّة إنّها حركة إغاثة تطوعيّة لم تقم أبدًا بدافع المكسب .

الوحدة يجب وجود جمعيّة واحدة للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر. ويجب أن تكون مفتوحة للجميع. وعليها تأدية الأعمال الإنسانيّة على كلّ أراضيها .

العالميّة إنّ الحركة الدوليّة للصليب الأحمر والهلال الأحمر، والتي تتمتّع فيها كلّ الجمعيّات بالمساواة وتتشارك فيها المسؤوليّة والواجبات في مساعدة بعضها البعض، هي حركة عالميّة.

جدول المحتويات

1. المقدمة **7**

2. الممارسات الفضلى **8**

2.1 الصفات الأساسية وسلوك الموظفين 8

2.2 مفهوم المخاطر المقبولة 14

2.3 التقييم الأمني 16

2.4 التدريب 19

2.5 المعدات 24

2.6 التواصل والتنسيق في الميدان 26

2.7 العمل في سياقات حيث توجد مجموعات مسحلة جديدة 30

2.8 تفادي سوء استخدام سيارات الإسعاف التابعة للجمعية الوطنية 33

2.9 التعامل مع الصدمات النفسية الشخصية 36

2.10 الإبلاغ عن الحوادث الأمنية ورصدها 39

3. **ملاحظات ختامية** **41**

المقدمة

الخلفية

ينتشر العنف الذي يستهدف الرعاية الصحية أثناء النزاعات المسلحة وحالات الطوارئ الأخرى ويؤثّر في الأفراد والعائلات والمجتمعات المحلية. وفيما يتعلق بعدد الأشخاص المتضررين بشكل مباشر وغير مباشر، إنها تشكّل إحدى المشاكل الإنساني الأكبر في عالمنا اليوم. وعلى الرغم من ذلك، تبقى هذه المسألة غير متعارف عليها إلى حدّ كبير.

ولمعالجة مشاكل مرتبطة بشكل وثيق بخدمة الإسعاف وتلك السابقة للإدخال للمستشفى، تمّ تنظيم ورشة عمل من قبل اللجنة الدولية للصليب الأحمر والصليب الأحمر المكسيكي من 20 إلى 24 أيار/مايو من عام 2013 التي ركّزت على تطوير فهمًا حول التحديات التي يواجهها العاملون في مجال توفير الرعاية الصحية عند تقديمهم لخدمات الإسعاف والخدمات السابقة للإدخال للمستشفى في حالات خطرة. وفي هذه الظروف، توضع خدمات الإسعاف وتلك السابقة للإدخال للمستشفى تحت ضغوطات جمة وقد تسنفد الموارد والقدرات وقد يعيق الدمار المحتمل للبنى التحتية قدرة إيصال الرعاية الصحية بشكل آمن. وفي هكذا سياقات، يمكن للمستجيب الأول التعرض لمخاطر كثيرة، وينسحب ذلك ليس فقط على عمل المستجيبين الأوائل بل أيضًا المصابين الموضوعين تحت رعايتهم. وفي أفضل الحالات، يكون العمل في هذه الأوضاع صعب، نظرًا إلى الاعتداءات المباشرة وغير المباشرة، كما وأنّ سوء استخدام المركبات الطبية وإعاقة متعمدة لسيرها ونهبها كلّها تشكل خطرًا كبيرًا على توفير الرعاية الصحية بشكل آمن وفعال وحيادي[1].

يسعى هذا التقرير إلى تكميل العملية المذكورة آنفًا عبر تقديم توصيات أكثر عمليةً، تركّز خصوصًا على الممارسات الفضلى للمتطوعين والموظفين المسؤولين عن إجراء عمليات متعلقة بالإسعاف والخدمة السابقة للإدخال للمستشفى. وعلى الرغم من أنّ بعض الأمثلة اللاحقة مصممة بشكل خاص لكي تلائم عمليات جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، إلا أنّ منظمات ومؤسسات أخرى تعنى بعدد كبير منها. في الواقع، تشكل هذه الممارسات الفضلى مجموعة من الأمثلة التي تستند إليها الجمعيات الوطنية لمراجعة إجراءات التشغيل الموحدة التي تبنتها سابقًا. بعبارات أخرى، يمكن النظر إليها على أنها قائمة يمكن اختيار منها بعض الأمثلة وتخصيصها بشكل يلائم السياق الخاص بها لتقوية مجالات التعرض للخطر الحالية. وينبغي عدم تضمين الممارسات الفضلى التالية بشكل عشوائي مهما كانت الظروف في إجراءات التشغيل الموحدة، لأنّها وإن نجحت في تحقيق الأثر المرجو في حالة معيّنة قد تؤدي إلى نتيجة عكسية في حالة أخرى.

النهج

تمّ جمع المعلومات التي تشكّل أساس هذا التقرير عبر ورشتي عمل نظّمهما الصليب الأحمر النرويجي. وعقد الصليب الأحمر الكولومبي بين 17 و19 أيلول/سبتمبر 2014 ورشة العمل الأولى وعقد الصليب الأحمر اللبناني بين 14 و16 كانون الأول/ديسمبر 2014 الورشة الثانية. ومثّل الموظفون والمتطوعون الذين يتحلون بخبرة تشغيلية واسعة في قطاعي الإسعاف والخدمات السابقة للدخول للمستشفى الجمعيات الوطنية التي وصل عددها إلى 12 والتي شاركت في ورشتي العمل. اختارت الجمعيات الوطنية المشاركة المواضيع التي تعكس بأفضل طريقة التحديات التي تواجهها والمجالات التي يتمتعون فيها بأكبر قدر ممكن من الخبرة ذات الصلة. يدمج التقرير التالي المدخلات التي حصلنا عليها من المشاركين في ورشتي العمل.

[1] ICRC and NorCross, Ambulance and Pre-hospital Services in Risk Situations, ICRC, Geneva, 2013. Available online: https://www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p4173.htm

الصفات الأساسية وسلوك الموظفين

مدونة قواعد السلوك

تعتبر مدونة قواعد السلوك حجر الزاوية لإدارة الموارد البشرية التابعة للجمعيات الوطنية. إنها تقدّم قواعد سلوكية أساسية يلتزم بها المتطوعون أو الموظفون عند انضمامهم للمنظمة، بغية المحافظة على جودة الخدمة.

وفي حين يمكن للسلوك الملائم المساهمة في تسهيل قدرة وصول أكثر أمانًا وسلامةً، يمكن للسوك غير الملائم الصادر عن موظّف أو متطوّع واحد أن يؤثر في أمنه وأمن زملائه، فضلاً عن تعريضه لسمعة الجمعية الوطنية بأكملها لخطر. لا تلتزم تأثيرات سلوك غير ملائم واحد بحدود المكان والزمان.

غالبًا ما تكون خدمات الإسعاف وتلك السابقة للدخول للمستشفى أوّل أعضاء الجمعيات الوطنية التي تصل إلى موقع الحدث حيث تواجه دائمًا حالات تتسم بمستويات عالية من التوتر وحيث يمكن وقوع حوادث. يمكن إدارة هذا التوتر أو مفاقمته وذلك يعود إلى سلوك المستجيبين في موقع الحدث. وبالتالي، تعتبر مدونة قواعد السلوك جزء أساسي من محاولات التخفيف من حدة المخاطر التي يواجهها المستجيبون ويمكن لها أن تساهم في تنفيذ عمليات بطريقة آمنة. بالإضافة إلى ذلك، تساعد مدونة قواعد السلوك على إظهار صورة موحدة للعلن، عبر إضفاء روح من الانسجام على المبادئ الرئيسية، ما يخفف من خطر أي تفاوتات كبيرة بين نماذج عمل من يعمل في مختلف أنحاء الدولة.

تكمن الخطوة الأولى في تقييم الجمعية الوطنية مدى حاجتها لمدونة قواعد سلوك خاصة بخدمات الإسعاف وتلك السابقة للدخول للمستشفى. خلال هذه العملية، على الجمعية الوطنية أن تبحث أقلّه في عدد المتطوعين والموظفين الذي يعود إلى خدمة الإسعاف وخصوصية الخدمة وعرضتها للخطر مقارنةً بنشاطات الجمعية الوطنية الأخرى. بالنسبة لبعض الجمعيات الوطنية، تكون الأقسام التشغيلية الأخرى هي أيضًا، في بعض الأوقات، أول الواصلين إلى موقع الحدث. وفي هذه الحالات، يمكن للجمعية الوطنية أن تنظر في إمكانية تضمين مختلف البنود المشتركة في مدونة قواعد السلوك التابعة لها ولخدمة الإسعاف. كحلّ بديل، يمكن للجمعية الوطنية تطوير مدونة قواعد سلوك تضمّ كلي القسمين التشغيليين.

المبدأ:
على مدونة قواعد سلوك تركّز بشكل خاصّ على خدمات الإسعاف وتلك السابقة للدخول للمستشفى أن تتضمن مواد تتمتع بصفة تشغيلية، تركّز على كيفية التصرف في الميدان.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي منع التلقي المباشر للهبات. وفي حال عدم منعه بشكل كامل، ينبغي وضع قواعد صارمة تحدد الظروف التي يُسمح فيها بقبول الهبات. على سبيل المثال، السماح بهكذا هبات فقط إن تمّ تقديم إيصالات موقعة لها.
- يجب ألا يفرض فريق الإسعاف التابع للجمعية الوطنية أبدًا رسوم إضافية على المرضى أو عائلاتهم.
- ينبغي على الموظفين والمتطوعين الامتناع عن التقاط الصور خلال المهام.
- ينبغي على المتطوعين والموظفين التعريف عن نفسهم دائمً بالشكل المناسب: شفويًا، عبر الاستخدام الصحيح لزيّهم وحملهم للأوراق الثبوتية الرسمية التابعة للجمعية الوطنية وأمر مهمة مفصّل إن اقتضى ذلك.
- ينبغي الإبلاغ عن أي سلوكيات أو حالات غير ملائمة قد تعرّض المهمة أو أمن الفريق للخطر.

المبدأ:
ينبغي على مدونة قواعد السلوك أن تتضمّن السلوكيات أثناء تأدية الواجب وخارجه.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي عليها أن تشير إلى التهذيب والإصرار والتواصل في موقع الحدث.
- ينبغي عليها أن تشمل التنظيمات المتعلقة بالشبكات الاجتماعية.
- ينبغي عليها أن تشمل القواعد المتعلقة باستخدام معدات التواصل، مثل الراديو والهواتف الفضائية، أثناء تأدية الواجب وخارجه.
- ينبغي أن يستوجب من الموظفين والمتطوعين إبلاغ المسؤولين عنهم في حال إقامة علاقة قد تهدد سلامة الفرق أو استقامة الخدمة المقدمة.
- ينبغي الإشارة إلى احترام خطوط تسلسل الأوامر خلال المهام والهرمية خارج المهام.
- ينبغي على مدونة قواعد السلوك أن تشجع المستجيبين الأوائل على التصرف بحزم وإصرار استنادًا إلى المبادئ الأساسية السبع التابعة للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (المبادئ الأساسية السبع).

المبدأ:
ينبغي على مدونة قواعد السلوك أن تتضمن عناصر متصلة بأخلاقيات المهنة والمساءلة والعقوبات.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على الموظفين والمتطوعين توقيع مدونة قواعد السلوك أو التأكيد على أنهم تلقوا المدونة وقرؤوها وفهموها.
- يمكن تقديم وثيقة منفصلة تعرض سلّم من العقوبات في حال حصول أي انتهاك سويًا مع مدونة قواعد سلوك. ومن المحبذ أن تكون العقوبات هي تلك التي تتبناها الجمعية الوطنية ولا تلك التي يعتمدها السلك القضائي، آخذون في الاعتبار أنّ بعض الحالات قد تقتضي ذلك، مثلاً إن ارتكب متطوّع جريمة أو إن اتهم بارتكاب جريمة.
- ينبغي توضيح المعايير التي بموجبها ينبغي فسخ التزام المتطوّع بالجمعية الوطنية. قد تشمل قيادة المركبات بطريقة غير ملائمة أو استخدام المؤثرات النفسانية أو الاحتيال أو السرقة أو استغلال منصبه لأغراض شخصية أو ارتكاب انتهاكات وخيمة للتنظيمات الأمنية القائمة أو أي انتهاك وخيم للمبادء الأساسية السبعة.
- ينبغي النظر في كيفية مكافأة المتطوعين. وقد يشمل ذلك إمكانية التقدّم في "نظام مسيرة المتطوعين المهنية"، والشهادات التي تستند إلى المهارات، فضلاً عن الاعتراف العلني أو بشكل عام تعزيز صورة المتطوّع.

المبدأ:
ينبغي على مدونة قواعد السلوك أن تتأصّل في السياق حيث يتمّ تطبيق الخدمة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على مدونة قواعد السلوك أن تتضمّن الإطار التشريعي القائم الذي يمطّ بصلة بخدمة الإسعاف أو أن تعكسه.
- ينبغي على مدونة قواعد السلوك أن تراعي الحساسية الثقافية ويعني ذلك عدم استئصالها من مصدر آخر من دون مراجعة متأنية لكلّ بند.
- ينبغي مراجعة مدونة قواعد السلوك بشكل منتظم، آخذين في الاعتبار أي فروقات في السياق حيث يتمّ تطبيقها.
- ضع مضمون مدونة قواعد السلوك في إطار واضح ضمن مقاربة الجمعية الوطنية الشاملة. على سبيل المثال، وبهدف الوصول إلى المستفيدين، نحن بحاجة إلى قدرة وصول آمنة ولتحقيق هذه القدرة، فنحن بحاجة إلى صورة جيّدة تُسهام سلوكيات المتطوعين الحسنة بصيانتها.

المبدأ:
ينبغي تحديد الإجراءات العملية لضمان قراءة الموظفين والمتطوعين لمدونة قواعد السلوك والبقاء على بيّنة منها وفهمها.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- النظر في عقد دورة تدريبية حول مضمون مدونة قواعد السلوك وتطبيقها لكلّ الموظفين والمتطوعين الجدد. قد يشمل ذلك فحصًا، وقد يكون النجاح في هذا الفحص شرطًا مسبقًا لإنجاز فترة الاختبار بنجاح. وقد تكون هذه الدورات التدريبية أيضًا لصقل المعارف وتجديدها لمن سبق وأن تطوّع أو عمل في الجمعية الوطنية لفترة زمنية طويلة، خصوصًا إن طرأت أي تغييرات على مدونة قواعد السلوك.
- تنظيم دورات تدريبية لصقل المعارف وتجديدها.
- احرص على أن تكون مدونة قواعد السلوك مقتضبة وبسيطة قدر المستطاع. من الصعب تحديد المسؤوليات، ففكّر بالمسائل التي يمكن تناولها في وثائق تنظيمية أخرى. على سبيل المثال، يمكن تضمين إثباتًا على قدرة المتطوع\الموظف على القراءة والكتابة أو غياب أي سجل عدلي في إجراءات التوظيف عوضًا عن مدونة قواعد السلوك.
- إظهار مدونة قواعد السلوك في مكاتب الجمعية الوطنية ومحطاتها وموقعها الإلكتروني.
- ينبغي تضمين إشارة إلى مدونة قواعد السلوك في قواعد الجمعية الوطنية وتنظيماتها وإجراءاتها والتدريبات التي تنظمها.
- ينبغي اعتبار الامتثال مع مدونة قواعد السلوك كجزء من التقرير السنوي للموظفين.

مصادر إلهام أخرى:

1. المبادئ الأساسية السبع
2. مدونة قواعد السلوك الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر.
3. مدونة قواعد السلوك الخاصة باللجنة الدولية للصليب الأحمر.
4. مدونة قواعد السلوك الخاصة بالجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.
5. عمليات التقييم والدروس المستخلصة من التجارب السابقة.

موظفو الجمعيات الوطنية ومتطوعوها. عبر اعتماد المقاربة التشاركية عند تطوير مدونة قواعد السلوك أو تحديثها، تساعد الإدارة على ضمان شعور المستجيبين بأنهم أصحاب هذه المدونة وأنهم مسؤولون عن تطبيقها.

الحواجز التي تعيق تطبيقها:

تكثر الحواجز التي تحول دون النجاح في تنفيذ مدونة قواعد السلوك وننصح الجمعية الوطنية بالنظر في الحواجز المحتملة والتخفيف من خطر بروزها. وعلى الرغم من أنّ إلقاء الضوء على كلّ الحواجز الممكنة ليس من ضمن نطاق هذه الوثيقة، إلا أنها قد تشمل عدم توفّر متسع كاف من الوقت وكمية كافية من الموارد المطلوبة لتدريب المتطوعين على مدونة قواعد السلوك وقد لا تقدّم الإدارة قدوة جيدة يمكن حذو حذوها وقد لا تسعى بشكل نشط إلى إنفاذ مدونة قواعد السلوك والتوترات مع المجتمعات المحلية التي لا تفهم المبادئ الأساسية السبعة وبالتالي لا توافق على تطبيقها عبر محاولة المستجيبين الالتزام التزامًا صارمًا بمدونة قواعد السلوك.

اللغة والحوار المهنيان

يمكن أن تتأثر قدرة وصول فريق الإسعاف وأمنه بحوارهم مع هؤلاء الذين يصادفوهم خلال المهمة ومن بين المحاورين ثمة أعضاء القوة الأمنية والمجموعات المسلحة والمجتمع المحلي وأقارب الضحايا؛ حتى أنه يمكن للطريقة المتبعة من قبل أعضاء الفريق للتكلّم مع بعضهم البعض أن تؤدي إلى عواقب. ينبغي أن يتنبّه المستجيبون إلى لغتهم وكيف يمكنها أن تصعّد الأمور على نحو غير ضروري وما هي الإجراءات التي يمكن اتباعها للتخفيف من حدّة هذه المخاطر.

المبدأ:
يمكن للعبارات التقنية المتعارف عليها من قبل الفريق المعني بالاستجابة أن تساهم في جعل المهام أمثر فعاليةً وأمانًا.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- بغية تسهيل فعالية الاستجابة، على الفريق المعني بالاستجابة استخدام لغة شائعة ومتماسكة داخليًا. على سبيل المثال، يمكن للاستخدام المتفاوت للكلمات المركبة والرموز أن يؤدي إلى سوء تفاهم وتأخر وحتى خطر مرتفع.
- عدم استخدام العبارات التقنية إلا مع أعضاء الفريق بشكل حصري. استخدام عبارات ولغة بسيطة مع الآخرين، مثل عائلة المرضى، مثلاً عند شرح الخطوات التالية في التعامل مع المرضى.

المبدأ:
ينبغي على المستجيبين التنبّه إلى محيطهم المباشر واستخدام لغة وعبارات ملائمة طوال الوقت.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- فور الوصول إلى الموقع، خفف من احتمال الإصابة بخيبة أمل عبر إدارة التوقعات فيما يتعلق بنوع الخدمة التي يمكن توفيرها وما هو غير واقعي.
- الامتناع عن استخدام لغة وسلوكيات غير ملائمة أو غير محترمة في أي وقت كان. قد يكون الأقارب بالقربة من موقع الحدث عندما يتكلّم المستجيب على الهاتف أو على جهاز التواصل اللاسلكي أو مستجيب آخر من بين زملائه. قد تخيف التعليقات غير المناسبة المتعلقة بحالة المريض أو تشخيصه أقاربه أو تثير غضبه.
- احرص على احترام تقاليد المريض الثقافية والدينية. تنبّه إلى الثقافة في المنطقة والتي قد تمط بصلة بنشاطاتكم وإن كان لديك شكوك في هذا الخصوص، سل العائلة عن التقاليد التي تنطبق على الوضع الراهن. على سبيل المثال، في حال وفاة المريض، على المستجيبين معرفة الطرق الملائمة التي تخوّلهم التعامل مع الجثة قبل نقلها في سيارة الإسعاف وخلال ذلك وبعد ذلك.
- حدد لغتك ولهجة صوتك بحسب الوضع الراهن. في بيئة تعمها الفوضة وفي مكان يكثر فيه الأشخاص، قد يكون أكثر فعالية التكلّم بهدوء وصرامة، وإن كان الوضع هادئ وفي حال وجود عدد قليل من أفراد العائلة على المرء أن يظهر حسّ من التعاطف واستخدام لهجة صوت منخفضة.
- عند تنفيذ استجابة في مجتمعات وطنية حيث يتمّ استخدام لغة أخرى، احرص على أنّ أحد أفراد الفريق يتكلّم اللغة نفسها ويفهمها. قد يكون التواصل الفعّال مع أفراد العائلة أساسيًا لتجنب سوء الفهم الذي يمكنه أن يؤدي إلى سلوكيات عدائية ضدّ المستجيبين.

الزيّ الرسمي

يضمن استخدام الزيّ الرسمي وحدة الفريق. وينبغي على المستجيبين الذين يرتدون زيًا رسميًا معينًا أن يعكسوا المهارات والخدمة التي يمثلها هذا الزيّ لكي يحدد المجتمع المحلي توقعاته منهم. عندما تكون سمعة خدمات الإسعاف طيّبة ضمن المجتمع المحلي، يساهم الزي الرسمي القابل للتحديد في تسهيل قدرة وصول المتطوعين الذين يسهل التعرّف إليهم. في حالات الخطر، قد يقدّم لكم درجة من الحماية للمتطوعين الذي يرتدونه. في بعض الأوقات، وللأسف الشديد، يتمّ استهداف المتطوعين الذين يرتدون زيًا خاص برمز الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر أو البلورة الحمراء.

المبدأ:
ينبغي استخدام الزي الرسمي بشكل فريد من نوعه لكي يعكس القدرة الخاصة بخدمة إسعاف الجمعية الوطنية ولكي يسهل التفرقة بين الأزياء الرسمية التابعة للمنظمات الأخرى.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- التفرقة بين الزي الرسمي الخاص بخدمة إسعاف الجمعية الوطنية عن الآخرين مهمّ جدًا أثناء النزاعات في حين قد لا تتمتّع المنظمات الأخرى بالاختصاص ذاته والسمعة نفسها. بغية تجنب نسخ الجهات الفاعلة للزي الرسمي، انظروا في إمكانية إصدار براءة اختراع أو إدخال بعض التعديلات على الزيّ الخاص بالجمعية الوطنية.

- يتوجب على الموظفين الإداريين التابعين للجمعية الوطنية في الأقسام التي لا تستوجب مهارات تقنية والذين يُطلب منهم الاستجابة إلى حالة ما عدم ارتداء زيّ يمكن ربطه بخدمة تقنية أو تشغيلية معيّنة.
- تجنب استخدام الشعارات على الملابس اليومية، بما أنّ ذلك يمكنه أن يربك المجتمع المحلي. فيمكن لذلك أن يشمل مثلاً على القمصان ذات سعارات خاصة بمشاريع الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر.
- نشر القوانين حول استخدام الشعارات الدالة وتلك التي توفّر الحماية لها.
- حدّ من استخدام المعدات والملابس الشخصية التي يمكن أن تساهم في خلق ارتباك بشأن الهوية التي يعكسها زيّ المتطوعين الرسمي. ومن بين هذه المعدات نذكر نظارات الشمس وغطاء رأس شخصي أو حقيبة الظهر الشخصية.

المبدأ:
ينبغي على كلّ مكونات الزي الرسمي أن تساهم في جعل المهام أكثر أمانًا وفعاليةً. بالتالي، يجب التفكير بها مليًا قبل الموافقة على استخدامها التشغيلي.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- تجنب استخدام الأكسسوارات التي قد تتسبب بالارتباك أو التي قد تفسّر على أنها تشكل خطر. يمكن إضافة عدة صغيرة للإسعافات الأولية على جانب الحزام على شكل حزمة صغيرة بهدف التقليل من الوقت الضروري للمتطوعين لمعالجة المريض في موقع الحدث. ولكن، عندما يُضطر المتطوع إلى انتشال مضمون الحزمة الصغيرة، فهذا يستوجب منه القيام بحركة شبيهة بتلك التي يقوم بها شخص يريد انتشال سلاح صغير من جعبته.
- فكّر في إمكانية إنشاء نظام تعريف بصري للزيّ الرسمي بهدف التعرّف إلى مستوى الخبرة التقنية أو قيادة المتطوعين/الموظفين التشغيلية.
- تقييم الإيجابيات والسلبيات فيما يتعلّق بالدرجة التي يمكن التعرّف إلى المتطوع من خلال الزي الرسمي. على سبيل المثال، يعزز وضع اسم المتطوع على الزي الرسمي الثقة، ولكن قد يعرض ذلك المتطوع إلى خطر إضافي خلال المهمة أو في مرحلة متقدمة.
- فكّر في أن يقتضي المتطوّع أن يحمل بطاقة تعريفه الخاصة بالجمعية الوطنية كجزء لا يتجزأ من زيّه. وفي بعض السياقات، قد يستوجب من المتطوعين أن يحملوا بطاقة تعريفه الخاصة بالجمعية الوطنية خارج ساعات العمل أيضًا، لكي يتمكنوا من التعريف عن أنفسهم عند إغاثة متطوعين آخرين لا يعرفوهم معرفة شخصية.

المبدأ:
ينبغي على الجمعية الوطنية إنفاذ القواعد المتعلقة بإدارة الزيّ الرسمي خارج النشاطات التشغيلية.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب منع ارتداء الزيّ الرسمي خارج العمل\التطوّع. ويمكن لذلك أن يؤثر سلبًا على صورة الجمعية الوطنية ويقلل من مستوى الاحترام الذي يمثله الزيّ الرسمي. وبالتالي، ينبغي وضع عقوبات مناسبة للمساهمة في إنفاذ القواعد.
- ينبغي على الأفراد الذين يتوقفون عن العمل الطوعي تسليم زيّهم.
- إن ضاع أي زيّ رسمي أو سُرق، ينبغي إعلام الإدارة عن ذلك فورًا.
- ضبط التخلّص من الزي الرسمي، سواء عبر تدمير الشعارات والرموز، من خلال حرق الزي الرسمي بطريقة منظمة، أو عبر إزالة اللون عن الزي الرسمي قبل التخلص منه.

مفهوم المخاطر المقبولة

يشير مفهوم المخاطر المقبولة إلى مستوى الخطر – بما فيه المالي، المتعلق بالسمعة أو حتى خطر خسارة الأرواح – الذي يمكن استحماله من منظور تحليل الكلفة بالنسبة للفائدة. ينبغي على خدمة إسعاف عاملة في سياقات خطرة أن تتنبّه إلى المخاطر الكامنة وكيفية التخفيف من حدتها، فضلاً عن مستوى الخطر الذي تكون المؤسسة مستعدة لتحمّله بهدف إنجاز مهمتها. على سبيل المثال، ما هي المخاطر التي على الفرق استحمالها عندما تكون حياة أحدهم معرضة للخطر؟ هل تزيد هذه العتبة عندما تظهر ضرورة إنقاذ عدة أرواح؟ ماذا يحصل عندما تكون حياة متطوعي الجمعية الوطنية هي أيضًا معرضة للخطر؛ فهل يعني ذلك أنّ الفريق المعني بالاستجابة يبذل جهود أكثر مما هو مطلوب منه أو هل عليه الالتزام بمستوى الخطر ذاته؟

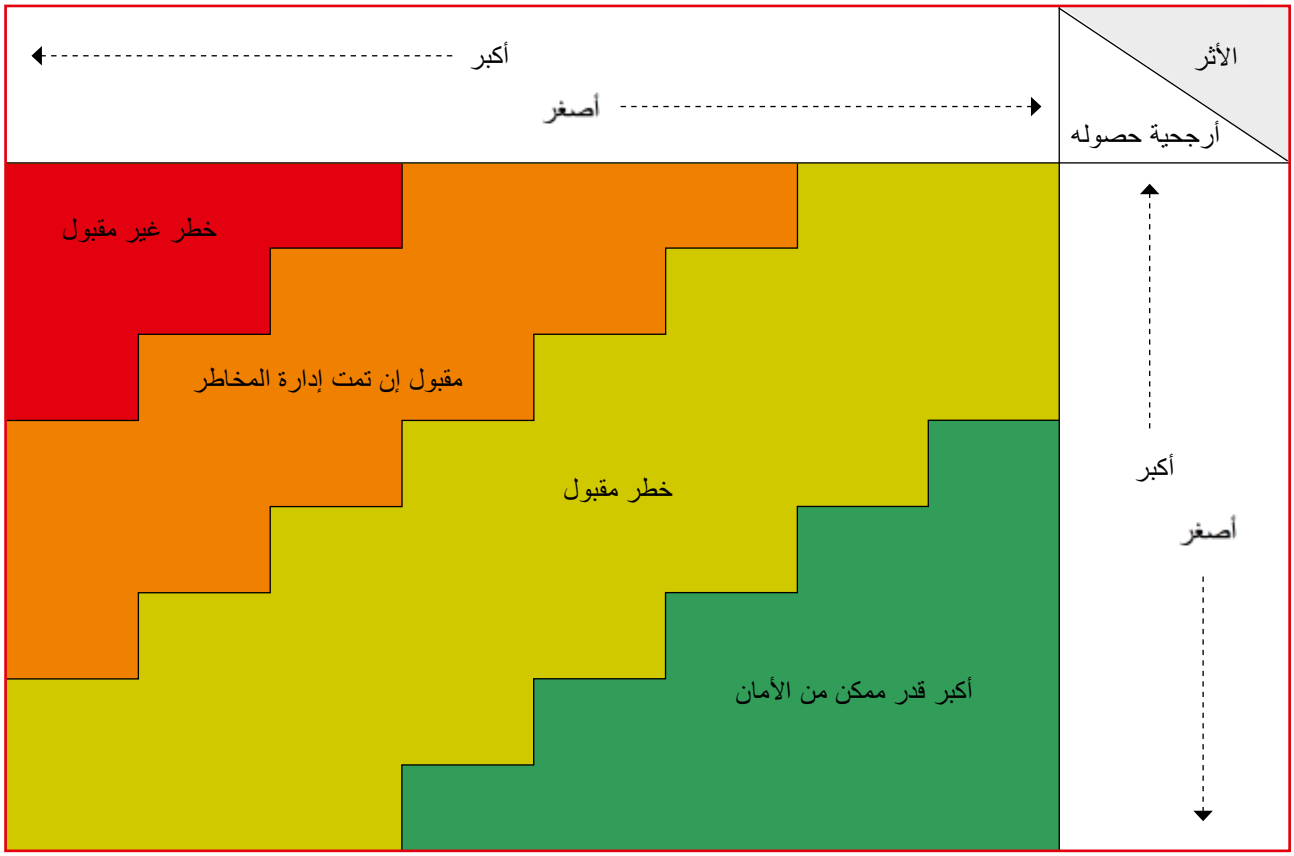
من المهمّ أن تفكر الجمعية الوطنية بهذه المسائل مليًا قبل مصادفة هذه المخاطر. لذلك، نحن بحاجة إلى خطوط توجيهية واضحة تحدد مختلف مستويات المخاطر وما هو مستوى المخاطر المقبولة بحسب السيناريوهات ذات الصلة. ويمكن لذلك أن يسهّل عملية صنع قرارات أكثر فعاليةً للمدراء في حالات التوتر والضغوطات. ويمكن للعتبات الواضحة أن تعتبر طريقة لتجنب التعود إلى المخاطر، لأنه حتى عند التنبه إلى تدهور أي وضع، لا يتم اتخاذ تدابير إضافية حتى بعد وقوع الحادثة.

المبدأ:
ستعمل سيارة الإسعاف أو الخدمة السابقة للدخول للمستشفى بأمان أكبر إذا عملت وفقًا لعتبات خاصة بالمخاطر المقبولة تستند إلى وقائع وتكون محددة سابقًا.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- تطوير عتبات مؤسسية عن المخاطر المقبولة تستند إلى تقييم أمني تتم مراجعته بشكل منتظم، بما فيه تدابير واضحة ومستندة إلى وقائع حول التخفيف من حدة الخطر، خصوصًا للمخاطر التي من المرجح حصولها أكثر من غيرها والتي تترك أثرًا عميقًا (مراجعة الجدول 1). ينبغي إعلام كلّ المستجيبين وخصوصًا قادة الفرق عن هذه العتبات والحرص على فهمهم لها في كلّ الأوقات.
- ينبغي أن تخضع عملية تغيير عتبة المخاطر المقبولة إلى المعايير المحددة سابقًا بهدف تجنب الاعتماد على صنع قرارات متحيزة، الأمر الذي قد يعرض إلى التعوّد على الخطر. على سبيل المثال، يمكن لهذا المعيار أن يكون عدد الجرحى المصابين بجروح حرجى. ولكن، لا يعطي عادةً عدد الوفيات سببًا شرعيًا للمستجيبين الذين يعرضون نفسهم للخطر أكثر من المعتاد.
- ينبغي مأسسة مفهوم المخاطر المقبولة على كلّ المستويات قبل ظهور المشاكل. ينبغي على المدراء فهم سياسة الجمعية الوطنية وأين تقع مسؤولياتهم الاستباقية والتفاعلية.
- إن زوّد مصدران معلومات متضاربة عند تقييم مستوى مخاطر مهمة معيّنة، على الفريق الموفد الاستناد إلى المعلومات المتطابقة وإجراء تدقيق متقاطع لما تبقى من معلومات مع مصدر ثالث قبل التدخل (طريقة التثليث). ويمكن القيام بذلك مثلاً عبر التواصل مع المتطوعين من المكان حيث وقعت الحادثة.

الجدول 1: *رسم خرائط المخاطر وعتبة المخاطر المقبولة*:



إنّ المصفوفة أعلاه أداة بسيطة لرسم خرائط المخاطر محور أرجحة أفقي ومحور أثر عمودي. استنادًا إلى السياق الحالي وتدابير التخفيف من حدة المخاطر القائمة، ما هي "أرجحية" حصول حادثة أمنية وفي حال حصولها، ما هي درجة تأثيرها المباشر على فرق الإسعاف\الخدمات السابقة للدخول للمستشفى. ينبغي أيضًا النظر في التأثير غير المباشر، مثل تأثير حادثة على سمعة الجمعية الوطنية وقدرة الوصول إلى مكان الحدث في المستقبل.

وفي بعض الأحيان، قد تحتاج خدمة إسعاف عاملة في سياق النزاعات إلى الاستجابة إلى حالات خطرة بهدف تحقيق ولايتها واختصاصها. ولذلك، عليها الاستجابة بشكل يتعدى المساحة الخضراء المبينة أعلاه، إلا إن كانت لا تتمتع بالاختصاص الذي يخوّلها القيام بذلك. وبهدف ضمان قدرتها على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الضحايا، عليها أن تطوّر تدابير للتخفيف من حدة الخطر وتطبقها وذلك سواء للتخفيف من أرجحية تأثير حادثة مباشرةً على الفريق أو درجة تأثيرها عليهم. وبعبارات أخرى، على الجمعية الوطنية أن تركّز على كيفية إدارة المخاطر بشكل فعال (أي التمتع بالأمان بحسب الضرورة) عوضًا عن التركيز حصرًا على تخفيفه (أي التمتع بالأمان قدر المستطاع). وينبغي فهم حدود هذه التدابير لكي يكون الخط الفاصل بين المخاطر المقبولة وغير المقبولة واضح بقدر المستطاع.

ومهما كانت عتبة المخاطر المقبولة التي تبنتها الجمعية الوطنية أثناء تأديتها لواجبها، من الضروري تأمين الموظفين والمتطوعين وفقًا لذلك.

التقييم الأمني

يعتبر التقييم الأمني ضروريًا للجمعية الوطنية لكي تقييم سواء ترسل مستيجبيها لمواجهة حالة ما تتعدى عتبة المخاطر المقبولة. تتمتع عادةً الجمعية الوطنية بشبكة داخلية وخارجية واسعة يمكنها أن تجمع المعلومات منها التي يمكنها أن تساهم بدورها في وصول أكثر أمانًا لفريقها. ولكن، من الضروري وضع تدابير لضمان وصول هذه المعلومات لصانعي القرارات التشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، لن يعتمد التقييم الأمني فقط على المعلومات التي يتم جمعها في الموضع الأصلي، بل أيضًا على المعلومات السابقة التي تكوّن الخلفية والتي يتمّ جمعها بشكل أكثر انتظامًا. إنها عملية تحصل قبل المهمة وخلالها وبعدها.

المبدأ:
لإجراء تقييم أمني فعال ويمط بصلة للسياق المحاي، على الجمعية الوطنية أن تتحلى بمعلومات محدّثة جاهزة دائمًا.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يتوجب على الجمعية الوطنية رسم خرائط للمخاطر لكلّ المواقع وتوفير معلومات محدثة للإدارة ولغرفة العمليات.
- على غرفة العمليات أن تتمتع بمعلومات محدثة حول الموارد البشرية المتوفرة في الدولة. وقد يشمل ذلك المعلومات التي تخولهم الاتصال بجهات التواصل في كلّ منطقة والذين باستطاعتهم توفير الدعم في الحالات التي تستوجب معلومات إضافية قبل المهمة وخلالها.
- يمكن للإدارة التشغيلية الاستفادة من أشخاص موثوق بهم، لا ينتمون بالضرورة إلى الجمعية الوطنية، يمكنهن توفير معلومات أو إجراء تدقيق متقاطع لها.

المبدأ:
بيانات ذات صلة لضمان جمع تقييم أولي يستند إلى وقائع بشكل منتظم قبل إرسال فريق وخلال المهمة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي الشروع بعمليات التقييم الأمني الأولي (تقييم أولي) عند تلقي الاتصال وينبغي أن تقودها غرفة العمليات. للاطلاع على عينة حول قائم مرجعية تتضمن المعلومات التي ينبغي جمعها ومراجعتها بشكل منتظم خلال التقييم الأولي، يرجى مراجعة الجدول 2.
- ينبغي على الجمعية الوطنية أن تتحلى بجردة محدثة للموارد مثل معدات الوقاية الشخصية وتكنولوجيا المعلومات ومعدات التواصل، بما فيها المعدات التي تشوبها شوائب. سيحدد التقييم الأولي ماذا ينبغي على الفريق الأول أن يجلب معه.
- على تدابير الاستجابة بحدّ ذاتها أن تستند إلى التقييم الأول الذي يتم إجراؤه قبل المهمة. على سبيل المثال، يطلب وصول سيارة الإسعاف إلى مكان طُلبت في الماضي إليه بنية سرقتها أو التعدي عليها. في هذه الحالة، قد تدعو غرفة العمليات المتطوعين الذين يقتنون في ذاك الحيّ للتأكد من المعلومات التي تمّ توفيرها لهم قبل إعطاء الضوء الأخضر لدخول سيارة الإسعاف إلى تلك المنطقة. قبل الاتصال بالشرطة وطلب منها إجراء تحقيق، قيموا بتأني إيجابيات هذه الخطوة وسلبياتها.

الجدول 2: *عينة عن قائمة مرجعية للتقييم الأولي*

اسم المتصل: .....

وقت الاتصال: .....

رقم الهاتف: .....

يعتبر المتصل أنّ الوضع آمن/غير آمن: .....

لوحة رقم سيارة الإسعاف: .....

تشكيلة المجتمع المحلي الطائفية/الأخلاقية/غيرها: .....

الجهات الفاعلة في المنطقة: .....

اسم أعضاء الفريق: .....

اسم قائد الفريق ورقم هاتفه: .....

ترخيص موثّق إن اقتضى الأمر: .....

حوادث سابقة في المنطقة (نعم/لا): .....

الطريق ونقطة الدخول/الخروج: .....

المبدأ:
ينبغي مواصلة التقييم الأمني بعد إرسال سيارة الإسعاف.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على غرفة العمليات قيادة عمليات التقييم الثانوية وعليها أن تبدأ مباشرةً بعد إرسال سيارة الإسعاف (قائمة مرجعية مضمنة في الجدول 3).
- إن كنتم ما زلتم تفتقرون إلى المعلومات الحساسة أثناء إرسال سيارة الإسعاف، فعليها أن تنتقل إلى مكان آمن قريب من موقع الحدث إلا أن يصبح الوضع آمن بما فيه الكفاية لمواصلة العمل. فعلى سبيل المثال، في حال وجود مظاهرة على الطريق إلى موقع الحدث، يتعين على غرفة العمليات الاتصال بمنظميها وطلب منهم تسليك الطريق لسيارة الإسعاف إن أمكن.
- خلال المهمام التي تنطوي على مخاطر، دقق بالمعلومات الحساسة مع مصدرين موثوق بهما على الأقل (شركاء أو منظمات غير حكومية عاملة في المنطقة أو متطوعين من الجمعية الوطنية أو مجموعات دينية أو قوات أمنية أو سلطات محلية أو مجموعات مسلحة أو قبائل محلية أو غيرها). يجب ألا تستند الجمعية الوطنية أبدًا على المعلومات التي أقدموا على جمعها من أشخاص يتكلمون معهم للمرة الأولى لتحديد سواء كانت الساحة سالكة.
- ينبغي على قائد الفريق في الموقع البقاء على تواصل مع غرفة العمليات. وعليه أن يتمتع بالقدرة الدائمة على تقييم محيط الفريق بحثًا عن مؤشرات تشير إلى التعرض للخطر، ولا التركيز حصرًا على الضحية، بل التنبه أيضًا إلى المحيط والروائح والإصغاء إلى التحذيرات الصادرة عن المتفرجين وتعقب سواء كان الأفراد يغادرون موقع الحدث أو على عكس ذلك إن كان ثمة حشد كبير يقترب منه. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي عدم تجاهل أي إحساس داخلي أو غريزي.

الجدول 3: *عينية عن قائمة مرجعية للتقييم الثانوي*

وقت إرسال فريق الإسعاف: .....

وقت وصول فريق الإسعاف (إلى مكان آمن قريب من موقع الحدث): .....

وقت وصول فريق الإسعاف (إلى موقع الحدث): .....

معلومات خاصة بالمريض: .....

الاسم: .....

الوزن: ..... السن: .....

الجنس: .....

نوع الجرح أو المرض: .....

هل المريض مصطحب: .....

وقت العودة إلى القاعدة: .....

ملاحظات: .....

توقيع: .....

المبدأ:
لا ينتهي التقييم الأمني مع نهاية المهمة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- بعد إنجاز مهمة حساسة وصعبة، على الجمعية الوطنية التواصل مع الجهات التي نسقوا معها لإعلامها أنّ المهمة انتهت.
- ينبغي تسجيل أي ضرر أو عطل في المعدات فورًا بعد انتهاء المهمة لمنع المهمات المستقبلية من أن تجهز برداءة.
- بعد المهمة، ينبغي إجراء تقييم للحدث والنشاطات والعواقب وينبغي تضمين الدروس المستخلصة.

التدريب

وفيما يخصّ كلّ الأوجه الباقية للممارسات الفضلى لخدمات الإسعاف، ينبغي تخصيص التدريب للسياق حيث يجب استخدام المهارات. من المهمّ توعية المتطوعين والجمعية الوطنية بشكل كامل بشأن المخاطر في السياق حيث يعملون وكيف يمكن إدارة هذه المخاطر بأفضل طريقة ضمن السياق المحدد، مع التشديد على مفتعلي العنف والديناميات الظرفية.

يجسد الشرح أدناه مختلف الأوجه التي يمكن النظر فيها لدى تطوير نظام تدريب أو تحديثه للموظفين والمتطوعين في خدمة الإسعاف وتلك السابقة للدخول للمستشفى. ونظرًا إلى النطاق الذي يتناوله هذا التقرير، لا يتضمن هذا القسم الممارسات الفضلى للمهارات التقنية مثل الإسعافات الأولية أو قيادة سيارات الإسعاف أو استخدام الجهاز اللاسلكي.

شكل التدريب

المبدأ:
ولو على تدريب الموظفين والمتطوعين أن يتضمن تعلّم النظريات بدرجة معينة، فلا بد عليه أن يعكس الخصائص التشغيلية التي تتميّز بها خدمة الإسعاف أو تلك السابقة للدخول للمستشفى التي ينتمون إليها.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على الجمعية الوطنية البحث في إبرام اتفاقات مع الجامعات، ما يمكن له أن يساهم ببقاء الجمعية الوطنية على اطلاع بالمواضيع ذات الصلة.
- لضمان اكتساب المتطوعين فهمًا أفضل للوقائع التي قد يواجهونها، على التدريب أن يتضمن تمارين تعالج حالات ذات خطورة قصوى، بقدر ما تسمح به الموارد. ولمحاكاة الحالات الواقعية، يمكن للجمعية الوطنية استخدام إنذارات الخطر وصفارات الإنذار وقنابل يدوية صوتية وقنابل دخان، فضلاً عن "جهات فاعلة" لخلق فوضى عبر دفع المتطوعين، عبر التصرف بعصبية ومحاولة سرق أغراض من الفريق.
- أحد الأهداف الرئيسية للمحاكاة الأولى التي ينجزها المتطوعون هو إظهار لهم كيف يتفاعلون مع الخوف وكيف يواجهونه. يجب عدم إصدار أي أحكام بحقّ المتطوعين على أدائهم خلال التمرين الأول، بما أنه قد يتحسن استنادًا إلى الدروس التي استخلصوها منها.
- يمكن لاستخدام الحالات الواقعية أن يعدّ المتطوعين للسيناريوهات التي قد تطرأ في السياق حيث يعملون. ينبغي إعادة النظر في دراسة الحالات والمحاكاة المُختارة بشكل دوري لضمان بقائها متصلة بالواقع قدر المستطاع. بالإضافة إلى ذلك، يخفف تغيير سيناريوهات المحاكاة حدة المخاطر على المتطوعين الجدد إذ أنهم يكتشفون من الغير ما ينتظرهم. ومن المهم أن يتعلّم المتطوعون انتظار ما هو غير متوقع وكيف يمكن لهم معالجة الأوضاع التي تفرض مستوى توتر عال.
- فكّر في إمكانية إطلاق نظام توجيه يشرف بموجبه "مرشد" ويراقب ويوجّه المتطوعين الجدد خلال فترة الاختبار, ولكن، ينبغي الإشارة إلى أنّ وجود المرشد قد يشتت انتباه المتطوعين إن شعروا بأنهم ثمة من يقيّم أداءهم طوال الوقت. كحلّ بديل، إنّ اللجوء إلى نظام "النظراء\الشركاء" ضمن الفرق يمكنه هو أيضًا أن يؤمّن الدعم الضروري للجميع.
- ينبغي تعليم المتطوعين الأكثر خبرةً على إعطاء نصائح وتقديم رأيهم للمتطوعين الجدد، ليس فقط على أدائهم التقني بل أيضًا على "مهاراتهم الشخصية" مثل الوعي الظرفي أو استخدام لهجة مهنية أو مهارات تفاوضية.
- يمكن أيضًا إنشاء نظام الإحاطة قبل كلّ مهمة واستخلاص المعلومات بعدها كطريقة فعالة أخرى لكي نتأكّد من أنّ المتطوعين يتلقون التوجيه الضروري والأراء والنصائح المطلوبة. على استخلاص المعلومات أن يشمل حوار مع المتطوعين حول ما اختبروه والنشاطات التي لجأوا إليها. يمكن لذلك أن يحصل بشكل فردي أو كفريق. غالبًا ما تكون الإحاطة مقتضبة أكثر ولكن عليها أن تشمل ما يمكن للفريق أن يتوقعه ويجب إعداده على شكل خطة عمل سريعة.

- ينبغي أيضًا تضمين تدريب على المعضلات كجزء من بناء قدرات المتطوعين لدفعهم إلى التفكير بشأن الحالات الصعبة الممكنة التي قد يواجهونها خلال المهام قبل نشوبها (يرجى مراجعة الجدول 4 لاستخلاص أمثلة).

الجدول 4: *أمثلة عن تمارين المعضلات*

تأذى فرد من المجتمع المحلي من قبل معتد تأذى أيضًا بالقدر ذاته. من تساعد أولاً؟
إنّ المريض سواء عضو في القوات المسلحة أو مقاتل سابق ألقوا القبض عليه. يقول الجيش أنه عليه مرافقة هذا الشخص مع حراس مسلحين، سواء في سيارة الإسعاف أو في مركبة تصطحب سيارة الإسعاف. ما هي ردة فعل قاعد الفريق؟
يجد فريق الإسعاف نفسه بوضع حيث لا يمكنه تجنب قبول المال من مجموعة مسلحة. لا يمكن تسجيل هذا المال على أنه هبة لأنه ينبغي تسجيل أيضًا اسم الشخص أو المنظمة التي قدمت هذه الهبة. كيف يمكن إدارة هذه الهبة؟
وقعت حادثة وبدأنا نتلقى معلومات شيئًا فشيئًا. ما من معلومات كافية لتقييم الوضع الأمني بشكل كامل وكمية الموارد الضرورية. هل ترسد الخدمة فريقها كي لا تهدر مزيدًا من الوقت؟ هل تنتظر إلى أن تتلقى معلومات إضافية لضمان مهمة آمنة أو كي لا تهدر الموارد في مهمة قد لا تحتاج إليها؟
فقد مريض وعيه أو عجز عن إعطاء موافقته. وإن لم يأخذه طاقم سيارة الإسعاف فورًا إلى المستشفى، لن يبقى على قيد الحياة. ولكن، لسبب من الأسباب، لا تعطي عائلة المريض موافقتها. ماذا يمكن للمتطوعين فعله؟

نظام التدريب وبنيته

المبدأ:
ينبغي تصميم بنية نظام التدريب على نحو يضمن أن يتحلى المتطوعون بأكملهم بالمعرفة المطلوبة لمهامهم التشغيلية وأن تكون هذه القدرة مستدامة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي أن تكون عملية التدريب متواصلة عبر مسيرة المتطوعين المهنية.
- ينبغي تكييف التدريب على مستوى صلاحيات الموظفين أو المتطوعين وأدوارهم. على سبيل المثال، على قائد الفريق أن يعرف أيها الشروط التي تسمح له بطلب الدعم من مؤسسات أخرى مثل الشرطة، فضلاً عن المعلومات التي يمكن تشاركها وتلك التي لا يمكن تشاركها مع السلطات في الميدان.
- ينبغي على الطرق المستخدمة لإصدار شهادات للمتطوعين أن تعكس الموضوع. ولو أكّد الفحص المكتوب تمرّس المتطوع بموضوع "الحقوق والواجبات"، إلا أنّ أفضل طريقة لإظهار كفاءة المتطوع في مجال الإسعافات الأولية والوعي الظرفي هي عدد ساعات التطوع النشط أو عبر توصية من المدرب أو المشرف.
- ينبغي معيرة التدريب لكي يتلقى المتطوعون كلهم المعلومات نفسها ويمنحون شهادة في المضمون ذاته.
- ينبغي تضمين تدريب أو دورة تجديد معارف للمتطوعين في عناصر قدرة وصول أكثر أمانًا في التدريب العام.

محتوى التدريب

المبدأ:
ينبغي تدريب الموظفين على حقوقهم وواجباتهم.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي تدريب الموظفين والمتطوعين على مدونة قواعد السلوك.
- ينبغي تدريب الموظفين والمتطوعين على كيفية استخدام الاستمارات للتنازل عن المسؤولية في حالات يرفض فيها المريض أو أقرباؤه العلاج أو النقل إلى المستشفى: على سبيل المثال، إن رفضوا نقل المريض عبر منطقة واقعة تحت سيطرة المجموعات المسلحة.
- على الجمعية الوطنية مراجعة معاييرها وخطوطها التوجيهية والمعايير بشكل منتظم للتأكد من أنها تعكس الواقع الميداني. ينبغي على الموظفين والمتطوعين التشغيليين التنبّه إلى هذه التغييرات وفهمها عبر التعميم و\أو التدريب الداخلي، فضلاً عن المتابعة.
- ينبغي على المستجيبين أن يتحلوا بوعي كامل بشأن خطّ السلطة وكيفية احترامه.
- ينبغي على الموظفين والمتطوعين الاعتراف بالتشريعات الوطنية ذات الصلة بالخدمة التي يقدموها والالتزام بها. عليهم احترام القانون، ولكن لا يمكن الانتظار منهم أن يكونوا ملمين بكلّ عناصر التشريعات الوطنية.

المبدأ:
ينبغي تدريب موظفي سيارة الإسعاف على الإجراءات المتصلة بالتقييم الأمني السريع.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على الفرق أن تتمتع بالقدرة على تقييم كيفية إنجاز المهام بالطريقة التي تتسم بأكبر قدر ممكن من الأمان طوال الوقت. على سبيل المثال: آخذون في الاعتبار أنه يحقّ للمجتمع المحلي التهجّم على سيارة إسعاف لا تستجب في الوقت المناسب، هل ينبغي على الفريق الانتظار دائمًا الضوء الأخضر من الشرطة أنّ الموقع آمن قبل التوجه إليه؟
- على التدريب أن يتضمن القدرة على التفرقة بين التدابير الأمنية التي تؤخذ خلال النهار وتلك التي تؤخذ ليلاً. لذلك، ينبغي على التمارين العملية أن تحصل أيضًا في أوقات مختلفة لكي تعكس الوقائع المختلفة في النهار والليل.
- ينبغي أيضًا إعداد غرفة اللاسلكي لكي تكمّل تقييم الفريق الأمني بحسب التدابير القائمة. على سبيل المثال، قد يكون لديها قائمة مرجعية لكلّ سيناريو توجّه قائد الفريق خلال كلّ الحالات الاستثنائية.
- يمكن للجمعية الوطنية أن تقدّم لمتطوعيها كتيّبًا يحملوه دومًا. عندها تعلمهم غرفة اللاسلكي بالصفحة التي تسلط الضوء على الإجراءات الأمنية الخاصة بالحالة التي ينبغي الاستجابة لها. على المعلومات المضمنة أن تكون مقتضبة وواضحة بما فيه الكفاية للفريق المعني بالاستجابة لتضمين كلّ ما هم بحاجة إلى معرفته في الدقائق القليلة التي يقبعون فيها في سيارة الإسعاف قبل الوصول إلى موقع الحدث.

المبدأ:
ينبغي تعليم موظفي سيارة الإسعاف على الوعي الظرفي.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على التدريب على الوعي الظرأن يتضمن بناء القدرات في تقييم البيئة بأكملها والسياق والتوجهات الحالية، فضلاً عن كيفية التحليل بشكل فعال وتضمين العملومات في الميدان.
- ينبغي على المتطوع أن يتمكن من التفكير مليًا في تأثيرات الحالة على سلوكه والعكس صحيح. من هذا المنطلق، من المهم أن يعي حدوده الشخصية وحدود الفريق وحدود الخدمة. يعتبر تبادل الأدوار وتمارين المحاكاة والتدريب أثناء العمل أو برامج التوجيه كلها مناسبة لبناء القدرات في هذا الموضوع. ينبغي الحدّ بقدر المستطاع من الندوات الصفية.
- وينبغي على التدريب أن يشمل أيضًا جلسة مع متطوعين مخضرمين يمكنهم شرح الوضع خلال تبادل إطلاق نار أو في موقع انفجار أو عند التعرض إلى تهديد من قبل رجال مسلحين أو في أي حالة خطرة أخرى. ويكمن الغرض من ذلك في محاكاة الواقع وإلقاء الضوء على المعضلات، منها صعوبة التعلّم من الدروس المستخلصة سابقًا في الحالات حيث تعمّ الفوضى. يمكن للمتطوعين المخضرمين شرح التدابير التي اتخذوها، فضلاً عن الأخطاء التي ارتكبوها والخطوات الإيجابية التي اتخذوها.
- ينبغي على المتطوع أن يتوقّع توتر عند وصوله إلى موقع الحدث ولا يمكن لردة فعله أن تكون كالمتفرجين الانفعاليين. ينبغي تعليمهم أهمية الابتعاد عن الفوضى العاطفية المحيطة بهم.
- يمكن لوجود الشرطة المساهمة في تصعيد الوضع. لذلك، على الفريق المعني بالاستجابة أن يكتسب القدرة على تحديد الحالات حيث تكون دعوة الشرطة ضرورية وحيث ينبغي معالجة الوضع بشكل مختلف.
- ينبغي على التدريب أن يتضمن الوعي الذاتي، مثل المحافظة على رباطة الجأش وإعطاء الأولوية لأمنه الذاتي والتفكير في الحالة بموضوعية.
- ينبغي على الموظفين والمتطوعين الخضوع إلى تدريب حول المحافظة على مسرح الجريمة وكيفية التعاون مع فرقة تفكيك القنابل وجهات فاعلة أخرى عاملة في الميدان.

المبدأ:
ينبغي تدريب موظفي سيارة الإسعاف جيدًا على التدابير المرتبطة بعبور نقاط التفتيش والحواجز على الطريق.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- في السياقات حيث تكون نقاط التفتيش والحواجز على الطريق خطرة بشكل خاص، احرص على استخدام نظام تحديد المواقع أو أي أنظمة فضائية أخرى واضمن أن يكون كلّ المستجيبين على بيّنة من استخدامها.
- ينبغي على الجمعية الوطنية أن تنظر في تطوير إجراءات مصممة خصيصًا لمعالجة التغيّر في الموظفين والمتطوعين في المناطق الأكثر تضررًا. ويكمن الهدف من ذلك في تجنب إنشاء علاقات بين موظفي سيارة الإسعاف والعاملين علىنقاط التفيش والحواجز على الطريق في منطقة محددة، تكون قريبة بما فيه الكفاية لتهديد حياد نشاطات أعضاء الفريق وعدم انحيازهم.

- ينبغي على المستجيبين التدرّب على استخدام أوامر المهمة أو أي وثائق أخرى ضرورية للتعرف على الممر والحصول على موافقة.
- ينبغي تدريب كلّ الموظفين والمتطوعين العاملين في المناطق التي تتضمن سواء نقاط تفتيش أو حواجز على الطريق وامتحانهم على أمور جائزة وممنوعة متصلة بالسياق (يرجى مراجعة الجدول 5 لاستخلاص مثل).

الجدول 5: *أمثلة عن الأمور جائزة وممنوعة لاجتياز نقاط التفتيش والحواجز على الطريق*

الأمور الجائزة:
احمل دائمًا أوراقك الثبوتية وما يعرّف عنك على أنك عضو في الجمعية الوطنية.
اتفقوا على تحديد شخص من الفريق يتولى الإجابة على الأسئلة.
اعرف واستعد للإجابة على الأسئلة المتعلقة بوجهتكم والمكان الذي أتيتم منه.
خفف من سرعة المركبة وافتح النافذة وانزع حزام الأمان في الوقت المناسب قبل الوصول إلى نقطة التفتيش\الحاجز
أدر الضوء الداخلي للمركبة واطفئ الضوء الخارجي أو خفف من حدتها.
اطفئ الجهاز اللاسلكي والهواتف (أو خفف من صوتها). لا تستخدم أبدًا معدات التواصل في نقطة التفتيش إلا إن فوضتك السلطة المختصة صلاحيات معينة تسمح لك القيام بذلك.
إبرز يديك.
أجب بهدوء واختصار وتهذيب
إن أمكن، ابقى دائمًا داخل المركبة. اخرج من المركبة فقط إن طُلب منك ذلك بالتحديد.

الأمور الممنوعة:
الوقوف قبل مسافة واضحة قبل نقطة التفتيش، أو الوصول إليها بسرعة قصوى
التكلّم برموز غامضة عند الوصول إلى نقطة التفتيش
التحرك بسرعة داخل المركبة
محاولة إخفاء أي شيء
توفير معلومات من دون طرح سؤال مباشر عنها
التصرف بفظاظة
التصرف وكأنك تشعر بانزعاج إن صرخ من يتحدث معك بوجهك أو إن رفع صوته
التأشير بشكل مفرط باليدين
التعبير عن نفاذ صبرك فيما يتعلق بحاجتك إلى عبور نقطة التفتيش
إن أمكن، لا تدع أي شخص يفترق عن الفريق. في حال لا مفر منه، لا تصاب بالهلع.

المعدات

ينبغي على المعدات المُستخدمة لخدمة الإسعاف ونلك السابقة للدخول للمستشفى أن تساهم في جعل مهامهم أكثر فعاليةً، ولكن أيضًا لجعل المستجيبين أكثر أمانًا. بالإضافة إلى ذلك، إنّ المعدات باهظة الثمن أيضًا وقد تُضطر الجمعية الوطنية إلى التنازل فيما يخصّ نوعيتها إن لم يتوفر لها التمويل الضروري. وقد يدفع ذلك بالمستجيبين إلى تعريض أنفسهم والمريض إلى خطر إضافي.

بالإضافة إلى ضمان تلبية هذه المعدات للمعايير الدنيا، من المهم استخدام المعدات بالشكل المناسب، سواء على المستوى الفردي من قبل المتطوعين، وعلى المستوى المؤسسي من قبل الجمعية الوطنية بشكل عام. بعبارات أخرى، على الجمعية الوطنية أن تتحلى بإجراءات وتنظيمات واضحة بشأن متى وكيف يتمّ اتخاذ قرار بشأن استخدام المعدات الواقية الشخصية.

المبدأ:
ينبغي استخدام المعدات المعيارية بحسب الإجراءات والتدابير الصارمة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب ألا يتمّ استخدام المعدات سرًا خارج ساعات العمل، كما وأنه يجب ألا تُستخدم لأي غرض آخر غير ذاك الذي وُجدت من أجله.
- ينبغي ضبط استخدام الجهاز اللاسلكي بشكل صارم. قد تتمكن الجهات الفاعلة الأخرى من التقاط توتر الجهاز اللاسلكي المُستخدم لخدمة الإسعاف. قد يتمكن أفراد العائلة المرافقين للضحية في سيارة الإسعاف من الإصغاء إلى ما يُقال في غرفة العمليات على الجهاز اللاسلكي. لذلك، ينبغي المحافظة دائمًا على لهجة مهنية.
- ابحث في إمكانية إنشاء نظام يستند إلى الرموز للتواصل الحساس مع غرفة اللاسلكي، مثلاً عند ضرورة وجود الشرطة.
- يمكن للمعدات المعيارية التي تشوبها شوائب أن تعرض حياة الضحية والمستجيبين أيضًا إلى الخطر. يتعين على فرق الإسعاف الإبلاغ عن أي عطل فور اكتشافهم له.
- يتعين على سائق سيارة الإسعاف أن يتحمل مسؤولية المركبة والمعدات فيها. من مقعد السائق، يمكن للمرء رؤية الباب الخلفي لسيارة الإسعاف وأي شخص يحاول سرقة أي شيء.

المبدأ:
يتعين دائمًا مقارنة نوع معدات الوقاية الشخصية بتأثيرها المحتمل على فعالية المهمة وأمن المستجيبين.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي على استخدام معدات الوقاية الشخصية أن يأخذ في الاعتبار أوجه الهندسة البشرية وأداءها الوظيفي ووضوحها.
- ينبغي عدم استخدام معدات الوقاية الشخصية بمعدات قد تخلط بالمعدات غير السلمية.
- يجب ألا تغطي معدات الوقاية الشخصية الشعار. إن كان الوضع عكس ذلك، عليها أن تحمل شعارًا واضحًا أيضًا. على سبيل المثال، على الخوذة أن ترتقي لمعايير الحماية والوضوح.
- قد تبرز الحاجة أيضًا إلى حماية العينين والأذنين. على هذه الحماية أن ترتقي أيضًا إلى معايير الحماية والوضوح.
- ينبغي شرح بوضوح أسباب عدم استخدام معدات الوقاية الشخصية إلى الفرق التشغيلي لكي لا يشعروا بأن أمنهم وسلامتهم غير مقدرة. قد يستند القرار أيضًا إلى تحليل دقيق قررت الإدارة بعده أن استخدام معدات الوقاية الشخصية قد تعرض المتطوعين إلى خطر أكبر من الاستجابة من دونها.
- في بعض الأحيان، يستند قرار استخدام معدات الوقاية الشخصية أو عدم استخدامها إلى النقص في الموارد المالية أو عدم توفرها. ولكن، عندما تتاح الموارد، على ما يلي أن يكون جزء من عملية اتخاذ القرارات:

1. تقييم أمني فيما يتعلق بالوضع الراهن،
2. استنتاج فيما يتعلق بالمستوى المتوقع من الخطر الذي يتعرض إليه موظفو سيارة الإسعاف،
3. مقارنة إيجابيات وسلبيات استخدام معدات الوقاية الشخصية بالوضع الراهن
4. استمرار التقييم المذكور آنفًا خلال المهمة،
5. إجراء جلسة خاصة باستخلاص الدروس بعد المهمة. وعندها يتم تضمين النتائج في عمليات اتخاذ القرارات فيما يتعلق باستخدام معدات الوقاية الشخصية.

التواصل والتنسيق في الميدان

إنّ التواصل والتنسيق أساسيان لتأمين قدرة وصول سيارات إسعاف الجمعية الوطنية أو خدمات ما قبل المستشفى على نحو أكثر أمانًا وفعالية. هناك ناحية لم ينظر بها هذا الفصل وهي التواصل والتنسيق على المستوى الداخلي أي أهمية أن ينسق قسم التواصل التابع للجمعية الوطنية مع الأقسام التشغيلية.

كما أنّ هذا الفصل لا يتناول التواصل والتنسيق مع جهات فاعلة أخرى في جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر كموضوع محدد. ينبغي أن تكون كل الجهات الفاعلة التابعة لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في بلد ما أن تكون على نفس الموجة، ويجب إنشاء منتديات لهذه الغاية. وإلا، لن يعود دور الجمعيات الوطنية وتفويضها وأنماط عملها واضحًا بالنسبة إلى قوات الدولة أو الجموعات المسلحة. تتأثر سمعة ومدى قبول إحدى الجهات الفاعلة التابعة لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر بأي عمل تقوم به جهة فاعلة أخرى.

ينظر هذا الفصل بمجموعة من الممارسات الفضلى المُقترحة للحوار مع السلطات الوطنية والمجموعات المسلحة ومزودي الرعاية الصحية، ويسلط الضوء على عدد من العوامل التي ينبغي أخذها في الاعتبار لدى إجراء حوار ما.

يفترض بالتواصل والتنسيق أن يشكلا جزءًا لا يتجزأ من إستراتيجية الجمعية الوطنية العامة ولا يمكن تنفيذهما على نحو منفصل أو مؤقت.

السلطات الوطنية

المبدأ:
يتوجّب على خدمات الإسعاف التابعة للجمعية الوطنية أن تنسق مع السلطات الوطنية وتتواصل معها ومع القوات المسلحة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب إرساء التنسيق مع المؤسسات الوطنية ذات الصلة على المستويين السياسي والتشغيلي وينبغي على جهات التواصل/التنسيق في الجمعية الوطنية أن تلتقي بنظرائها على المستوى عينه، وغالبًا ما يشمل الوزارات المعنية الدفاع والصحة والداخلية. يمكنك إيجاد مثالاً على كيفية وضع أطر لحوار الجمعية الوطنية مع نظيراتها على المستويات ذات الصلة في الجدول 6 أدناه.
- تحديد الأدوار والنظراء المحددين في كل وكالة حكومية وجمعية وطنية ما يضمن الاستمرارية والمحاسبة حيث أن هناك شخص يملك، عمليًا، الحوار.
- اللجوء إلى الفرق العاملة والأخذ في الاعتبار إضفاء طابع رسمي على التنسيق في الميدان على الاتفاقات التشغيلية.
- تحديد وضع موجة تردد للاتصالات اللاسلكية للكيانات المستجيبة (على غرار الدفاع المدني والجيش والشرطة والجمعية الوطنية) بهدف توفير خط تواصل مفتوح مع الجهات الفاعلة الحكومية في الميدان.
- المحافظة على حوار قبل المهمة وخلالها وبعدها، إذا كان ذلك ممكنًا لوجستيًا.
- يجب إطلاع السلطات على المبادئ السبعة الأساسية والتحديات التشغيلية التي تواجهها خدمة الإسعاف عند نقل المرضى مثلاً.
- ينبغي على الجمعية الوطنية أن تتحلى بالشفافية من حيث إجرائها حوار مع الجهات الفاعلة المسلحة غير الحكومية، فهذا يسلط الضوء على مبدأ التزام الحياد ويحد من خطر عدم ثقة الجهات الفاعلة الحكومية.
- تسعى الجمعية الوطنية إلى الحصول على الاستشارة القانونية حول متى يجب أن تبلغ السلطات وبماذا تبلغها في الحالات غير الاعتيادية. لا ينبغي أن تتحول الجمعية الوطنية إلى مصدر معلومات للسلطة حول المجموعات المسلحة.
- يمكن للجمعية الوطنية أن تطلب من اللجنة الدولية للصليب الأحمر أن تنخرط في الحوار مع السلطات العليا في مواضيع محددة إذا دعت الحاجة.

الجدول 6: *إطار مؤسساتي محتمل لحوار الجمعيات الوطنية مع السلطات الوطنية*

ممثل عن الجمعية الوطنية	النظير في الحوار	الإطار المؤسساتي للحوار
الحوكمة أو الإدارة العليا	وزير	التوعية حول المسائل الإنسانية أهمية عمل الجمعية الوطنية وأنماط عملها المبادئ السبعة الأساسية (وتحديدًا مبدأ عدم الانحياز والحيادية والاستقلال عندما يأتي التمويل من الحكومة)
مدير القسم التشغيلي	الشرطة، الجيش، الدفاع المدني	إرساء علاقات والمحافظة عليها التواصل المنتظم وليس المحكوم بالحاجة والمصلحة التركيز على الناحية التشغيلية: أنماط عمل الجمعية الوطنية، تفادي الازدواجية، تنسيق الاستجابة الآمنة
الموظفون والمتطوعون	ممثلون عن المستشفى الحكومي، موظفو الشرطة وموظفو الجيش	المعلومات الرسمية المتعلقة بالمهمة (الأهداف والتصريح والتحديد) أنماط العمل عند الحاجة

المجموعات المسلحة

المبدأ:
ينبغي أن تعرف خدمة إسعاف الجمعية الوطنية من هي المجموعات المسلحة العاملة في منطقة معينة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب أن تحدد الجمعية الوطنية من هي الجهات الفاعلة وتجري تمرين رسم خرائط لتحديد المجموعات الجديدة التي قد تكون نشأت. يتوجب إبلاغ الموظفين والمتطوعين بالمجموعات المسلحة العاملة في المناطق وكيفية التعامل معها. كما أنه من المهم معرفة كيف تنظر الجهات الفاعلة المؤثرة الأخرى إلى كل مجموعة أي ما إذا كانت تؤيدها أو تعارضها.
- تتغير المقاربة بحسب خصائص كل مجموعة مسلحة، فعلى سبيل المثال ما إذا كان لها غايات دينية أو اقتصادية أو سياسية أو إذا كانت تتنقل ضمن نطاق منطقة معينة أو تسعى إلى إدارتها أو ما إذا كانت محلية أو مؤلفة من عناصر أجانب بأغلبها.
- عندما تكون المجموعة المسلحة محلية، ينبغي استشارة متطوعين من المنطقة عينها لدى رسم الخرائط وإعداد إستراتيجية الحوار. فكر أيضًا بالحصول على نصيحة من جهات فاعلة خارجية يكون للجمعية الوطنية علاقة وطيدة بها.

المبدأ:
ينبغي إرساء حوار مع المجموعات المسلحة والمحافظة عليه على مختلف المستويات طالما يصب في إطار الحوار المؤسساتي الخاص بالجمعية الوطنية.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- بناء علاقات وطيدة مع أفراد المجتمع المحلي وقادته فقد يكونون في موقع نقل رسائل أساسية للمجموعات المسلحة التي يصعب الوصول إليها بطريقة أخرى. في الواقع، كل أفراد المجموعات المسلحة هم أيضًا أفراد مجتمع محلي أو لهم علاقات مع المجتمعات المحلية بطريقة أو بأخرى. بالتالي، يمكن للاتنشار ضمن المجتمع المحلي أن يحذر الجمعية الوطنية عندما يكون الوضع خطيرًا جدًا لتتدخل.
- عندما يكون الحوار مع قيادة المجموعة، يجب أن يكون المحاور من الجمعية الوطنية أو الفرع من مستوى الإدارة وليس المستجيبين.
- كما يمكن للحوار أن يجري على مستوى تواصل المستجيبين المباشر مع المجتمع المحلي ولكن فقط ضمن إطار الخطر المنخفض والإطار المؤسساتي. على سبيل المثال، السماح للمتطوعين التكلم عن المبادئ السبعة الأساسية وأنماط عمل الجمعيات الوطنية والنشاطات و/أو الرسائل المؤسساتية الأساسية الأخرى. يجب إنزال العقوبات على المبادرات المأخوذة مع المجموعات المسلحة وغير المسموح بها والتي تتعارض مع إطار الحوار الذي وضعته قيادة الجمعية الوطنية.

المبدأ:
يتوجب على الجمعية الوطنية أن تأخذ مبادرة الحوار مع المجموعات المسلحة والمحافظة عليها بشكل إستراتيجي.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- من المهم جدًا إجراء حوار مع المجموعات المسلحة قبل المهمة في حال كنا في منطقة خاضعة لسيطرة مجموعة مسلحة محددة. إذا توفرت القدرة، يجب المحافظة باستمرار على الحوار مع أكبر عدد ممكن من المجموعات المسلحة بدل القيام بلك فقط عند الحاجة إلى الدخول. فهذا قد يساهم في المحافظة على علاقة قائمة على الثقة المتبادلة.
- يتوجب على الجمعية الوطنية أن تتحلى دائمًا بالوضوح والجزم حول أنماط عملها والمبادئ السبعة الأساسية. فمثلاً، من خلال شرح مبدأ الحيادية بشكل مستمر، تضمن الجمعية الوطنية أن نظيرها يفهم بوضوح أنّها لن تنحاز وأن الحوار لا يشكل خطرًا.
- إعداد نشاطات مرئيةً ولها قيمة إضافية على غرار التلقيح والتدريب والنشاطات الشعبية مثل ألعاب كرة القدم وإشراك المجموعات المسلحة، ما سيؤدي إلى معرفة المجموعات المسلحة للجمعية الوطنية بشكل أفضل.
- تشكل الإسعافات الأولية طريقة بداية جيدة للحوار مع المجموعات المسلحة. كما يمكن للجمعية الوطنية، حيثما كان ذلك مناسبًا، أن تقدم للمجموعات المسلحة كتيبات عن حماية المدنيين والشعارات الوقائية أو غيرها من المنشورات المتعلقة بالشؤون الإنسانية.

مزودو الرعاية الصحية الآخرين

المبدأ:
يجب أن تنسق خدمات الإسعاف التابعة للصليب الأحمر مع مزودي الرعاية الصحية الآخرين وتتواصل معهم بشكل منتظم.

أمثلة عن الممارسات الفضلى

- ينبغي أن تشارك الجمعية الوطنية في منتديات التنسيق والمنتديات التشغيلية بغية تفادي ازدواجية النشاطات وتأمين توزيع الأدوار بشكل سليم وواضح وبهدف تحقيق أعلى مستوى ممكن من التكامل في الاستجابة وأمن المهام.
- ينبغي أن تنشئ الجمعية الوطنية لجنة وطنية للرعاية الصحية في خطر، في حال عدم توفرها، لترصد الحوادث وتحلل الأنماط وتصنفها. كما يمكن لهذه اللجنة أن تكون مسؤولةً عن تنسيق الاستجابة لحوادث الرعاية الصحية في خطر التي تشمل جهات فاعلة في مجال الإنقاذ وقوات حفظ الأمن.
- تأمين خطوط تواصل رسمية على المستويات التشغيلية والتقنية في المنظمات بدل إبقائها على مستوى الإدارة العليا فقط.
- قبل أن تبرز المشاكل، يفترض بالجمعية الوطنية أن تعرف كيف تقوم وزارة الصحة بالإبلاغ وما هو تفويضها وأنماط عملها (تحديدًا تلك المتعلقة بالمستشفيات).
- يستفيد كل من الجمعية الوطنية والمزودون الآخرون من إجراء نشاطات محاكاة وتدريب مشتركة على نحو منتظم، عند المستطاع.
- دعم مزودي خدمة آخرين ليستخدموا بشكل مناسب سيارات الإسعاف الخاصة بالجمعية الوطنية للحد من سوء الاستخدام المحتمل كونه قد يؤثر على خدمات الإسعاف التي تقدمها الجمعية الوطنية.

المبدأ:
يفترض بالجمعية الوطنية أن تميز بين مزودي الرعاية الصحية الذين يتمتعون ببنية تنظيمية والذين لا يتمتعون بهكذا بنية.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب المحافظة على التنسيق المنتظم مع مزودي الرعاية الصحية الذي يتمتعون ببنية تنظيمية من خلال القيادة التشغيلية في الجمعية الوطنية. فكر في إنشاء غرف عمليات مشتركة.
- على الأغلب، يجري التنسيق مع مزودي الرعاية الصحية الذين لا يتمتعون ببنية تنظيمية (على غرار الأفراد الذين يستجيبون على أساس تطوعي بشكل مستقل عن أي بنية رسمية) في الميدان.

العمل في سياقات حيث توجد مجموعات مسحلة جديدة

تم إدراج موضوع الحوار مع المجموعات المسلحة في القسم أعلاه المعنون "التواصل والتنسيق في الميدان"، غير أنّ مجموعات مسلحة جديدة برزت في العديد من السياقات حيث تؤمّن الجمعيات الوطنية خدمات الاسعاف أو خدمات ما قبل المستشفى. وفي بعض الأحيان، تكون هذه المجموعات مؤلفة جزئيًا من محاربين أجانب لا يعرفون الجمعية الوطنية، وفي حالات أخرى، لم يتسنّ للجمعية الوطنية أن تنخرط في حوار مع قيادة المجموعة. بالتالي، تتطلب هذه الجهات الفاعلة اللجوء إلى مقاربة مختلفة عن المقاربة المؤسساتية المُتبعة مع المجموعات المسلحة الموجودة منذ فترة أطول. تقترح الممارسات الفضلى التالية إجراءات وقائية إضافية يمكن تطبيقها لدى التعامل مع هذه "المجموعات الجديدة أو غير المعروفة".

المبدأ:
تُرسي الجمعية الوطنية تواصلاً مباشرًا أو غير مباشر مع المجموعات الجديدة العاملة في المنطقة بهدف بناء الثقة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- في حال يمكن أن تواجه خدمة الإسعاف صعوبات للدخول إلى مناطق من أجل المعالجة أو إخلاء المرضى والمصابين، التأمل في اللجوء إلى فرق إدارة الكوارث لتأمين المواد غير الغذائية والحصص الغذائية في مناطق خاضعة لسيطرة المجموعات كطريقة لبدء الحوار.
- استشارة الجهات الفاعلة المؤثرة في المنطقة حيث المجموعات الجديدة تعمل للحصول على نصيحة حول كيفية مقاربتها.
- إذا أمكن، معالجة مصابي المجموعات الجديدة ليختبروا عدم انحياز الجمعية الوطنية وحياديتها ويصدقوا.
- كما سبق وذكرنا، يمكن اللجوء إلى الاسعافات الأولية كطريقة لبدء الحوار. إذا/متى ما أمكن، توزيع منشورات تشرح المبادئ السبعة الأساسية والقانون الإنساني الدولي إذا كان ذلك مناسبًا.
- تدريب قادة الفرق حول كيفية التواصل مع المجموعات الجديدة بما في ذلك ميفية التفاوض في حالات الخطف، إذا كان لك مناسبًا.

المبدأ:
إذا قررت الجمعية الوطنية أن تستجيب في مناطق حيث التواصل مع المجموعات الجديدة لم يُرسَ بعد، ينبغي اتخاذ إجراءات وقائية إضافية قبل إرسال الفرق وخلال المهمة.

أمثلة عن الممارسات الفضل:

قبل إرسال الفرق:

- تحديد نقاط ومواعيد دخول وخروج واضحة. ينبغي أن يعرف كل المستجيبون هذه المعلومات بالإضافة إلى الأطراف المسلحة.
- التأمل في إعداد سيناريوهات الأكثر احتمالاً والأعمال المتوقّعة التي يجب القيام بها.
- يجب أن يكون عدد المصابين واضحًا قبل إرسال الفريق لتفادي التأخير غير الضروري.
- يجب أن تكون فئات دم كل المتطوعين المستجيبين وتفاصيل الاتصال متوفرة للحد من التأخير في مساعدتهم في حال أُصيبوا خلال تأدية المهمة.
- في المناطق التي يوجد فيها العديد من المجموعات المسلحة، أو حيث البنية التنظيمية للمجموعة المسلحة المسيطرة غير معروفة، التأمل في إمكانية الحصول على الضوء الأخضر من شخص أساسي في المجتمع المحلي يكون على تواصل مع كل المجموعات أو عناصر ذات صلة في المجموعة المسلحة المسيطرة. لا يعني الحصول على الضوء الأخضر من "ممثل" عن المجموعة بالضرورة أنه سيتم إبلاغ المجموعات الأخرى أو العناصر الأخرى.
- أخذ الطائفة أو الإثنية بعين الاعتبار بحذر. هل ينبغي إخفاء الخلفية الإثنية أو الدينية للمسعفين عن المجموعة المسلحة أو تشاركها معها؟ في حال كانت خلفية المسعف تشكل استفزازًا، يمكنه أن يستخدم إسمًا مستعارًا لتفادي تحديد إسمه الذي يبيّن انتماءه إلى إثنية أو طائفة معيّنة. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يتفادى المستجيبون عرض الرموز الدينية مثل الحلى. كما تعزز هذه الإجراءات وضوح الحيادية.
- الحرص على أن يكون كل المستجيبون قد اطلعوا على كل الإجراءات الإضافية والأنماط ذات الصلة بالمهمة.
- التأمل في ما إذا كان استخدام الشعار سيزيد التعرض للخطر أو يحد منه وما إذا كان ينبغي استخدام شعار آخر لمنظمة أخرى.

خلال المهمة

- الدخول إلى المناطق غير الآمنة بقوافل كبيرة حيث تشكل سيارتا إسعاف هدفًا أسهل من 20 سيارة إسعاف.
- في حال وجود خطر إطلاق نار أو ألغام أو قصف، الحفاظ على "مسافة آمنة" بين سيارات الاسعاف.
- ينبغي أن يكون القادة التشغيليين في مقدمة القافلة.
- تأمل في رفع علم الجمعية الوطنية على سيارات الإسعاف لدى دخول المنطقة لتعزيز الرؤية وإظهار أنّ الفريق متأهب بالنظر إلى خطورة الوضع.
- يمكن استخدام الضوء الأزرق. ولكن في فترة الليل، قد يجذب هذا الضوء الانتباه غير المرغوب فيه عن بعد.
- كما يجذب استخدام صفارة الإنذار الانتباه غير المرغوب به ولا يجب استخدامها دائمًا. لدى الدخول إلى مناطق حيث تم فتح ممرات إنسانية لفترة قصيرة، قد تكون صفارات الإنذار ضروريةً ليعرف الناس بمرور السيارة ولتحقيق استجابة أسرع. كما يمكن أن يساهم استخدام المذياع لمناداة الناس لجلب جرحاهم إلى سيارة الإسعاف وهي تمرّ في حيهم في تسريع الإخلاء، لكن يمكن أيضًا اعتبار هذا طريقة للتخويف.
- لا يجب استخدام آلات التصوير بما في ذلك الكاميرا المتوفرة في الهواتف النقالة مطلقًا خلال المهمة ما لم تكن المهمة مشروع تواصل.
- إطفاء المصابيح الأمامية لإرسال رسالة واضحة لكل الجهات الفاعلة الموجودة أن سيارات الإسعاف وصلت وهي غير متحركة.

المبدأ:
عندما لا تعرف المجموعة بالجمعية الوطنية، يكون من الضروري إدارة أي نوع من التواصل الخارجي بحذر.

أمثلة عن الممارسات الفضل:

- التأمل بتعيين جهة اتصال/تنسيق واحدة لتتعامل مع وسائل الإعلام في الموقع. قد يحاول الصحفيون الحصول على معلومات من مستجيبين آخرين موجودين، في هذه الحالة، يحيلوهم إلى جهة الاتصال/التنسيق أو يقومون بالتواصل معهم وفق القواعد الداخلية مثل عدم إعطاء معلومات حول الذين يتم إخلائهم أو عدد السيارات أو الضحايا.
- ينبغي أن يكون هناك تنظيمات صارمة تتعلق باستخدام وسائل الإعلام التي تكون المجموعات الجديدة ناشطة جدًا في استعمالها. فإذا تمكنت من تحديد مسعف من خلال الصور التي عرضها لنفسه خلال المهمة، قد يكشف اسمه (مقابل اسمه المستعار) عن خلفيته الطائفية أو الإثنية ويعرضه إلى خطر غير ضروري في المهام المستقبلية.

تفادي سوء استعمال سيارات الإسعاف التابعة للجمعية الوطنية

لسوء الحظ، يتم سوء استخدام سيارات الإسعاف بالكثير من الطرق. فقد يزعم البعض، على نحو زائف، بأنهم يتمتعون بالحماية الممنوحة للطاقم الطبي ويستخدموا سيارة الإسعاف ليأسروا العدو أو يتسببوا له بالإصابة أو يقتلوه. كما قد يسخدم الآخرون سيارات الإسعاف لنقل الأسلحة والمحاربين. وقد يتولّد عن سوء استخدام الثقة إلى حلقة مفرغة ويقوّض دوافع إنشاء كيانات حيادية واحترامها في مواقف النزاع.

وفي حالات أخرى، يتم سوء استخدام سيارات الإسعاف ولكن ليس لأسباب عسكرية. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يسيء طاقم عمل إدارة الجمعية الوطنية استخدام السيارات عبر استعمالها للغايات الشخصية كنقل السلع أو كتاكسي. هذا النوع من سوء الاستخدام يؤثر أيضًا على نظرة الناس إلى هذه الخدمة وفعاليتها وأمن مستجيبيها.

مهما كان نوع سوء الاستخدام، نادرًا ما تكون العواقب محدودة في المكان والزمان، حيث يكفي وقوع حادثة واحدة لتخسر الخدمة ثقة المجتمع المحلي وغالبًا ما يتطلب الأمر وقتًا طويلاً جدًا لإعادة بنائها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن ينتشر تداول معلومة عن سوء استخدام سيارة إسعاف إلى مناطق أخرى محتلفة ما يؤثر على أمن المستجيبين في سيارات الإسعاف وقدرة وصولها.

المبدأ:
يمكن لمقاربة الجمعية الوطنية المتعلقة بإدارة سيارات الإسعاف أن تحدّ من خطر سوء استعمالها.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبع احترام المجتمع المحلي والسلطات وغيرها من الجهات الفاعلة لسيارات الإسعاف التابعة للجمعية الوطنية من الاحترام الذي يسبغه طاقم هذه الأخيرة على الأسطول. في حال تم استخدام سيارات الإسعاف لنقل طاقم الجمعية الوطنية، يجب القيام به وفقًا لقواعد وتنظيمات واضحة. من هنا، ينبغي معاقبة فريق عمل الجمعية الوطنية ومتطوعيها عندما يسيئون استخدام سيارات الإسعاف.
- ينبغي على الجمعية الوطنية أن تنشر رقم هاتف يمكن لأي شخص أن يتصل عليه إذا شهد على سوء استخدام سيارة إسعاف أو شك بذلك.
- يتوجّب فرض إجراءات الحصول على إذن ورقابة صارمة. كما يجب أن يكون واضحًا، في كل الأوقات، من الموجود داخل سيارة الإسعاف. وينبغي فرض الحاجة إلى الحصول على إذن ذي مستوى أعلى لدى التوجه إلى مناطق خطرة والمحافظة على تواصل منتظم ومتابعة عبر الاتصالات اللاسلكية إذا طرأت أي تناقضات خلال المهمة.
- قد يرسل منظر سيارات الإسعاف المترفة والباهظة الثمن رسالةً خاطئة ويجعلها أكثر عرضةً للسرقة.

المبدأ:
يمكن للحلول التكنولوجية أن تساعد في الحد من خطر سرقة سيارات الإسعاف وسوء استخدامها.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- الأخذ في الاعتبار استخدام مفاتيح إلكترونية لسيارات الإسعاف لأنه يصعب نسخها.
- يمكن الحد من الاستخدام غير المسموح به عبر استعمال خرائط نظام تحديد المواقع، فمثلاً عندما تكون سيارة الإسعاف ثابتة في حين يجب أن تكون متحركة أو العكس يمكن أن يتم إرسال رسالة أوتوماتيكيًا لإيفاد السيارة من خلال نظام وعندها يمكن الاتصال بالسيارة باستخدام الاتصالات اللاسلكية لمتابعتها.
- في حال كان نظام تحديد المواقع مكلفًا جدًا، يمكن تجهيز كل سيارة إسعاف بهاتف نقال ذكي لحالات الطوارئ يمكن تعقبه عبر الأقمار الاصطناعية.

المبدأ:
يمكن للعديد من الوسائل أن تساعد في حماية الجمعية الوطنية من عواقب محتملة ناجمة عن سوء استخدام سيارة إسعاف.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يساعد وضع علامة الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر أو البلورة الحمراء على تقليل خطر أن تتحمل سيارات إسعاف الجمعية الوطنية عواقب الاستخدام غير المناسب لخدمات سيارات الإسعاف الأخرى.
- عندما يكون العمل في سياق حصل فيه سرقة سيارات إسعاف، يمكن للجمعية الوطنية أن تستخدم طرقًا حذرةً لتحديد الأسطول الخاضع لرقابتها. يمكنها، على سبيل المثال، أن تستخدم أوراقًا لاصقةً ذات لون محدد تضعها على النوافذ الأمامية أو الخلفية، وتغيير لون الملصق عندما تختفي إحدى السيارات. ويتمّ إبلاغ القوى الأمنية بذلك، بهذه الطريقة يتم إعلان أنّ السيارة التي سُرقت لم تعد خاضعة إلى رقابة الجمعية الوطنية بالنظر إلى وجود الورقة اللاصقة القديمة عليها.

المبدأ:
قد تبرز الحاجة إلى نشر المعلومة حول تحديد سيارات الإسعاف بحيث يؤمن هذا التحديد حمايةً فعالة.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- في المناطق المعرّضة للخطر، ينبغي نشر مواد تواصل خاصة تُبرز المهمة ومبادئ خدمات الإسعاف من خلال القنوات الملائمة بهدف زيادة احترام وحماية سيارات الإسعاف وطاقمها.
- تشمل المعلومات التي يتم نشرها للمجتمع المحلي والمجموعات المسلحة المبادئ السبعة الأساسية وأنماط عمل الجمعية الوطنية وعواقب فقدان سيارة إسعاف على المجتمع المحلي. وفي هذا السياق، يجب أن يكون واضحًا للمجتمع المحلي أن سرقة سيارة إسعاف وسوء استخدامها يخفّض الثقة بالخدمة ككل الأمر الذي بدوره يقوّض الكفاءة وقدرة الوصول. وتكون النتيجة النهائية أثر سلبي على فعالية التغطية الصحية في حالات الطوارئ وجودتها.
- في حال سوء استخدام الشعار في بعض المناطق، فكر في إمكانية الدخول إلى هذه المناطق بسيارات خاصة وإجراء جلسات توعية إلى أن يصبح الوضع آمنًا كفاية للدخول بشكل معروف.

المبدأ:
يفترض اتباع الإجراءات الأمنية دائمًا بغية إدارة تعرض فرق سيارات الإسعاف إلى الخطر. وتكتسي هذه المسألة أهميةً أكبر بعد سوء استخدام سيارة إسعاف للجمعية الوطنية.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب أن يكون السائق مستعدًا للانطلاق لحظة صعود المريض والطاقم إلى السيارة أو في حال اضطر الفريق إلى مغادرة المنطقة بسبب حدوث أمر غير متوقّع.
- يجب أن يكون هناك شخص واحد على الأقل مستعدًا ليؤدي دور السائق البديل، ما يشمل على سبيل المثال، معرفة كل المعلومات ذات الصلة بالسيارة ونقاط الدخول والخروج. كما ينبغي تدريب السائق على صيانة سيارة الإسعاف وتصليحها.
- في المناطق حيث خسرت خدمة الإسعاف ثقة المجتمع المحلي، يمكن اللجوء إلى متطوعي الجمعية الوطنية لإخلاء الضحايا إلى منطقة آمنة حيث تكون سيارة الإسعاف بالانتظار.

التعامل مع الصدمات النفسية الشخصية

يشكل المتطوعون أهم مورد للجمعية الوطنية. وهؤلاء غالبًا ما يواجهون مواقف صعبةً يمكن أن تؤثر سلبًا على صحتهم النفسية والاجتماعية. إليكم بعض الأمثلة عن متى يتمّ التعرّض إلى صدمة نفسية شخصية. يكون أفراد الفريق العامل في سيارة الإسعاف معرضين إلى:

- إطلاق نار أو انفجارات
- حصول سوء لشخص يعرفونه
- رؤية الكثير من المعاناة والضرر
- عدم التمكن من إنقاذ شخص ما
- شعورهم الدائم بأنهم غير قادرين على القيام بما هو كافٍ
- الكثير من العمل والتوتر والضغوطات على فترات طويلة
- عيش تجارب اقترابهم من الموت أو رؤيتها تحصل مع أشخاص آخرين
- فهم أن الشعار لا يحمي بالقدر الذي كانوا يظنونه في البداية.

تساعد هذه الأنظمة على تفادي الصدمات النفسية الشخصية والتعامل معها. تقدّم الممارسات الفضلى التالية أمثلةً عن نوع الإجراءات التي يمكن تنفيذها للتطرق إلى الصدمات النفسية الشخصية قبل حدوثها وبعده. غير أنه من الضروري أن تسعى الجمعية الوطنية إلى تطبيق إجراءات مماثلة والرجوع إلى منشورات أخرى تتعمّق أكثر في الموضوع[2].

المبدأ:
يفترض بالفريق الميداني أن يكون قادرًا على تحديد أعراض التوتر والصدمة النفسية الشخصية لديهم ولدى زملائهم قبل التطرق إلى الصدمة النفسية الشخصية.

أمثلة عن أعراض التوتر والصدمة النفسية الشخصية:

- تقلبات المزاج
- نقص النوم
- الانعزال والتردد في التحدث أمام الجمهور
- سلوك عدائي بما في ذلك تجاه زملائهم في الفريق
- عدم اهتمام الشخص بمظهره الخارجي. تراجع العناية بالذات.
- نقص أو الإفراط في تناول الطعام
- صداع وقلة تركيز ورجفة وتساقط الشعر.
- ارتفاع ضغط الدم والسكري والقرحة في سن غير اعتيادية
- نوبات قلق

المبدأ:
ينبغي أن يبدأ تفادي الصدمات النفسية الشخصية في صفوف الطاقم والمتطوعين منذ عملية التوظيف.

[2] للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى مراجع موقع المركز النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر: http://pscentre.org/

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب أن تشمل معايير اختيار المتطوعين المرونة والقدرة على التكيف وتحمل أعباء العمل الكثيرة والضغط.
- يجب إعلام الأفراد الراغبين في العمل أو التطوع لدى الجمعية الوطنية خلال أول لقاء رسمي مع الجمعية الوطنية بالمخاطر التي قد يواجهونها.

المبدأ:
يتوجّب على الإدارة التشغيلية أن تقيّم باستمرار كفاءة الإجراءات المتوفرة لتفادي وإدارة الصدمات النفسية الشخصية بحثًا عن سبل للتحسين.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- اللجوء إلى متطوعين ذوي خبرة خلال التدريبات ليتحدثوا عن تجربتهم حول الصدمة النفسية الشخصية وردة فعلهم ونقاط ضعفهم والنتائج.
- ينبغي تسريح المتطوعين بشكل منتظم، أي تحديد حد أقصى لعدد ساعات العمل التي يُسمح للمتطوع بها.
- يفترض بالقيادة الميدانية أن تعرف الأعراض لكي تتمكن من تحديد "الحالات" في وقت مبكر.
- يجب على الإدارة التشغيلية أن تقيّم إمكانية بدء نظام الأقران ضمن الفرق خلال المهام وفي أوقات الفراغ.

المبدأ:
ينبغي أن تشمل إدارة الصدمة النفسية الشخصية وتفاديها إجراءات يتم اتخاذها خلال المهام وبعدها.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

قبل المهام:

- اشرح كامل تفاصيل المهمة بحيث يعرف كل أفراد الفريق ما ينتظرهم وما إذا سيكونون قادرين على التحمّل.
- فكر في إمكانية إقصاء المتوعين الذين ليس لديهم خبرة عن بعض المهام.

خلال المهام:

- يلجأ قائد الفريق إلى خبرته في التعامل مع أعضاء الفريق الذين تبرز عليهم علامات القلق، كما يفترض أن يكون قد تلقى تدريبًا أساسيًا على الأقل حول كيفية تحديد هذه الحالات والتعامل معها.

بعد المهمة:

- يجب أن يتبع مباشرةً كل مهمة ملخصًا عنها.
- ينبغي أن يتمكن الطاقم والمتطوعين من الحصول على المتابعة بعد التجارب المرهقة والمؤلمة. كما يجب أن يكونوا قادرين على الحصول على الدعم من دون ذكر اسمهم إذا رغبوا في ذلك.

المبدأ:
يمكن أن تساهم النشاطات خارج عمليات الجمعية الوطنية في تقليل التوتر وخطر الصدمة الشخصية

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- تطور الجمعية الوطنية مجموعة تدابير للاستراحة.
- يعتبر كل من التوتر والصدمة النفسية الشخصية مواضيع تداول أساسيةً لدى اجتماع الطاقم والمتطوعين بهدف إزالة وصمة العار التي ترافق ظروف مماثلة. وتسعى هذه الجلسات إلى تحويل الصدمة النفسية إلى ردة فعل طبيعية على مواقف غير طبيعية.
- ينبغي أن تقدم الجمعية الوطنية للمتطوعين فرصة المشاركة في نشاطات يتم تنظيمها خارج العمل التطوعي مثل النشاطات الرياضية والموسيقية.

الإبلاغ عن **الحوادث الأمنية** ورصدها

ينبغي أن يكون للجمعية الوطنية نظامًا لرصد الحوادث الأمنية والإبلاغ عنها بهدف تجميع المعلومات وذلك عندما تعمل في مناطق حيث فريق عملها ومتطوعيها قد يكونون عرضةً للخطر. هكذا، تكون الإدارة التشغيلية مجهّزة بشكل أفضل للحد من مخاطر الحوادث المستقبلية وتحرص على المحافظة على صورة الجمعية الوطنية. ويمكن اللجوء، في المستقبل، إلى المعلومات المؤرشفة خلال التقييمات الدورية لأنماط العمل ومراجعات الإجراءات وأشكال متنوعة من الإبلاغ التي تتطلب بيانات مُجمّعة.

المبدأ:
ينبغي أن يساهم الإبلاغ في تعزيز أمن المستجيبين وحماية صورة الجمعية الوطنية ولا ينبغي أن يتحوّل إلى إجراء بيروقراطي غير فعال.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي دائمًا تعبئة استمارة الحالة وليس فقط في حال وقوع حادث أمني، كونها قادرة على حماية دور فريق عمل الإسعاف وتوضيحه خلال الحادث الأمني أو بعده. يمكن فتح تحقيق قضائي بعد مرور أشهر أو حتى سنوات على المهمة.
- ينبغي أن تكون استمارة الحالة دقيقة قدر المستطاع، ويفترض أن تتضمّن ما حصل وكيف لقيت الضحية حتفها ورقم لوحة السيارة وأسماء أعضاء فريق عمل الإسعاف وأرقام هويتهم ووقت تلقي الاتصال ووقت الإيفاد والعودة. يتم جمع هذه المعلومات على نحو منتظم وليس فقط في حال وقوع حادث أمني.
- وفي موازاة ذلك، ينبغي أن يسجل الإيفاد الدخول.
- ينبغي تعبئة استمارة الحادث بعد وقوع الحادث الأمني ويجب أن يكون النموذج متوفرًا وجاهزًا للتعبئة في سيارة الإسعاف بحيث يجمع المستجيبون أكبر قدر ممكن من المعلومات المفصلة عبر تعبئة الاستمارة مباشرةً. ولكن، في بعض الحالات، يعمل الفريق على تحديد الأولويات في الميدان.
- ينبغي تشارك تقارير الحوادث مع التسلس الهرمي التشغيلي الذي بدوره يتشاركه مع وسائل الإعلام أو قسم التواصل وغرفة العمليات والأمين العام.

المبدأ:
تتضمّن تقارير الحوادث معلومات حساسة وينبغي فرض إجراءات للحرص على ألا يعرّض الإبلاغ بحد ذاته أمن المستجيبين أو معنوياتهم إلى الخطر.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- ينبغي أن تبقى تقارير الحوادث سريةً وضمن حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر فإذا تسرّبت إلى الإعلام قد تؤدي إلى وقوع المزيد من الحوادث.
- يمكن أن تتولى وحدات متخصصة ضمن الجمعية الوطنية الإبلاغ عن الحوادث حيثما كان ذلك مناسبًا.
- ينبغي تدريب كل المتطوعين على عملية الإبلاغ القائمة على الأسئلة التالية: "من ومتى ولماذا وماذا".
- عندما يكون قد وقع حادث أمني يتعلق بسيارة إسعاف للجمعية الوطنية، يمكن أن يعزز رفع استمارات الحادث والحالة إلى اللجنة الدولية للصليب الأحمر كطرف ثالث محايد حماية المستجيبين والجمعية الوطنية.
- يتوجّب إعلام المتطوعين الذين يتضررون من حادث بالتدابير التي سيتم اتخاذها بعد رفع تقرير الحادث.

المبدأ:
يجب استخدام البيانات التي يتم جمعها من خلال تقارير الحوادث ضمن نظام رصد نشط.

أمثلة عن الممارسات الفضلى:

- يجب أن تُدرج الجمعية الوطنية البيانات التي يتم جمعها ضمن جداول دورية لتصوّر الاتجاهات وتكييف الإجراءات إذا دعت الحاجة.
- ينبغي إجراء تحاليل معمّقة شهريًا وسنويًا ومن ثمّ يتمّ تقديم التقارير التحليلية إلى الإدارة العليا. يمكن أن تشمل هذه التقارير التحليلية توصيات حول الحلول المخففة القائمة على التحليل. ولكن التقرير لا يتضمّن القرارات.
- يمكن أن تكمّل معلومات من مصادر أخرى المعلومات التي تجمعها الجمعية الوطنية مثل تلك التي تجمعها منظمات استجابة أخرى أو التحكم المروري أو المتطوعون أو المجتمعات المحلية و الجيش ووسائل الإعلام والإنترنت (بعناية).
- خلال المهام الخطرة، ينبغي القيام برصد مباشر في غرفة العمليات مع تقسيم الأدوار والمسؤوليات بشكل متخصص ومفهوم للحرص على تغطية كل المصادر. ينبغي أن يتواصل شخص، عند المستطاع، مع الجيش وشخص آخر مع وسائل الإعلام وثالث مع حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر إلخ. ويعتمد كل هذا، من بين العوامل الأخرى، على طريقة تنظيم العمليات.

ملاحظات ختامية

كما سبق وذكرنا في بداية هذا المنشور، استخلصنا الممارسات الفضلى المذكورة أعلاه من التجربة التشغيلية لإثنتي عشر جمعيات وطنية. وبما أنها توحيد للدروس المستفادة من 12 سياقًا مختلفًا، يجب فهمها على أساس أنها لائحة يمكن للجمعيات الوطنية أن تختار منها. ومن المهم أن يتم تكييف أي ممارسة فضلى واردة في هذه الوثيقة بحسب السياق الذي يتم تنفيذها فيه.

أهم درس مستفاد استخلصناه خلال هذه العملية هو أنّ هناك قيمة في تشارك المعلومات وتحديدًا عندما يتعلّق الأمر بالتحديات التشغيلية المشتركة. لذلك، تدعو الجمعيات الوطنية المشاركة إلى إنشاء منتدًى حيث يتمّ تشارك التجارب والممارسات الفضلى والأدوات المتصلة بخدمات الإسعاف وما قبل المستشفى.

وبالإضافة إلى تشارك المعلومات، يتوجّب علينا أيضًا أن نعمل على أساس ما تعلّمناه. ويشمل ذلك مراجعة مدى تعرّض الجمعية الوطنية إلى الخطر وتحسين الإجراءات التشغيلية الموحدة وإجراء التدريبات الضرورية للحرص على تطبيق أي إجراءات جديدة. يأمل الفريق العمل أن تشكل مقارنة الممارسات المتوفرة بالأمثلة المُقدّمة أعلاه نقطة البداية.

Wittusen & Jensen Photo: LebaneseRedCross

rodekors.no